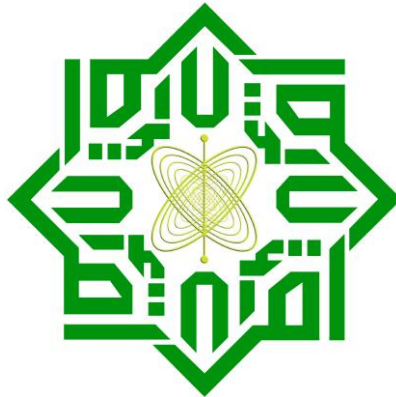


**PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM OLEH HUMAS
SEBAGAI MEDIA INFORMASI PUBLIK PADA PEMPROV RIAU**



SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Oleh:

M. FRILIANDO PRATAMA

NIM. 11543101757

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM

RIAU

2020

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: lain_sq@Pekanbaru-Indo.net.id

PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

Yang bertandatangan dibawah ini adalah Penguji Pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : M. Frilando Pratama
NIM : 11543101757
Judul : Pengelolaan Media Sosial Instagram oleh Humas sebagai Media Informasi Publik pada Pemprov Riau

Telah dimunaqasyahkan pada Pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 06 Agustus 2020

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar S.I.Kom. pada Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 29 Agustus 2020

Dr. Nurdin. M.A
NIP.19660620 200604 1 015

Tim Penguji

Ketua/ Penguji I

Digitally signed by Dr. Masduki, M.Ag
Date: 2020.11.20 04:19:58 +07'00'

Dr. Masduki, M.Ag
NIP. 19710612 199803 1 003

Penguji III

Sudiarto, S.Sos., M.I.Kom
NIP. 19801230 200604 1 001

Sekretaris/ Penguji II

Mohlasa, S.Ag., M.Pd.I
NIP.19680513 200501 1 009

Penguji IV

Musfialdy, S.Sos., M.Si
NIP.19721201 200003 1 003

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Halaman Persetujuan Pembimbing

**IMPLEMENTASI *ELECTRONIC PUBLIC RELATIONS (E-PR)*
HUMAS PEMPROV RIAU MELALUI PENGELOLAAN
MEDIA SOSIAL**

Disusun Oleh:



M. Friliando Pratama
NIM. 11543101757

Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal 2 Oktober 2019

Pembimbing I



Tika Mutia, M.I.Kom
NIP. 19861006 201903 2 010

Mengetahui

Ketua Prodi Ilmu Komunikasi



Dra. Atjih Sukaesih, M.Si
NIP. 19691118 199603 2 001

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 P.O.Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Pekanbaru, 13 Juli 2020

Nomor : Nota Dinas
Lampiran : 1 (Satu) Skripsi
Hal : Pengajuan Ujian Skripsi

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UTN Sultan Syarif Kkasim Riau
Di-
Tempat

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat,

Setelah kami mengadakan pemeriksaan dan perubahan seperlunya guna kesempurnaan skripsi ini, maka sebagai pembimbing skripsi mahasiswa saudara :

Nama : M. Frilando Pratama
NIM : 11543101757
Prodi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Public Relations

Dapat diajukan untuk menempuh ujian skripsi guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul, **"Implementasi Eectronic Public Relations (E-PR) Humas Pemprov Riau Melalui Pengelolaan Media Sosial Instagram"**.

Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian surat pengajuan ini kami buat, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pembimbing

Tika Mutia, M.I.Kom

NIP. 19861006 201903 2 010

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERNYATAAN ORISINAL

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : M. Friliando Pratama
Nim : 11543101757
Tempat/Tanggal Lahir : Pekanbaru, 25 Agustus 1997
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : **Pengelolaan Media Sosial Instagram oleh
Humas sebagai Media Informasi Publik pada
Pemprov Riau**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran, dan pemaparan asli dari saya sendiri. Baik naskah laporan maupun kegiatan yang tercantum sebagai bagian dari skripsi ini jika terdapat karya orang lain, saya akan cantumkan sumber yang jelas.

Pernyataan ini saya buat sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh dengan karya tulis ini sesuai dengan peraturan yang berlaku di fakultas dakwah dan komunikasi Universitas islam negeri sultan syarif kasim riau serta undang-undang yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 25 November 2020
Yang membuat pernyataan



M. Friliando Pratama
11543101757



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Di larang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Di larang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Nama : M. Friliando Pratama
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Judul : Pengelolaan Media Sosial Instagram oleh Humas sebagai Media Informasi Publik pada Pemprov Riau

Perkembangan teknologi mendorong munculnya tren baru dalam praktik kegiatan kehumasan dalam menyebarkan informasi, yaitu melalui media sosial. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengelolaan Media Sosial Instagram oleh Humas sebagai Media Informasi Publik pada Pemprov Riau. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif. Pengumpulan data dilakukan berdasarkan pengamatan lapangan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Dari hasil penelitian, diketahui bahwa Pengelolaan Media Sosial Instagram oleh Humas sebagai Media Informasi Publik pada Pemprov Riau dengan rujukan teori 4C oleh Chris Heuer ditemukan bahwa, *Context*: Menyampaikan pesan dalam bentuk foto, video, dan infografis, yang disertai dengan keterangan ataupun rilis, *Communication*: Menyampaikan informasi yang faktual, dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya, serta menanggapi segala komentar yang ada semaksimal mungkin, *Collaboration*: Hubungan yang terbentuk antara akun instagram Humas riau dan pengikutnya berjalan baik, aktivitas komentar berjalan aktif dan terbuka. Humas Riau bekerjasama dengan akun instagram lainya guna memperkaya relasi, dan konten atau informasi yang dapat dibagikan, *Connection*: aktif menggunakan bahasa melayu dalam membuat postingan dan membalas komentar, membuat postingan dalam beberapa varian seperti video, infografi, dokumentasi kegiatan, dan foto, serta *insta story* agar tampilan postingan tidak monoton, serta berkolaborasi dengan akun instagram lain guna merangkul lebih banyak follower.

Kata Kunci : Pengelolaan, Media Sosial, Instagram, Humas, Informasi Publik

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

Name : M. Friliando Pratama

Department : Communication

Title : The Use of Instagram by the Public Relations as Public Information Medium in the Riau Provincial Government

Technological developments have led to the emergence of new trends in the practice of public relations activities in disseminating information, namely through social media. This study aims to know the use of Instagram by Public Relations as a Public Information Medium in the Riau Provincial Government. This research uses qualitative descriptive methods. Data were collected from field observations, interviews, and documentation. From the results of the research, it is known that the use of Instagram by Public Relations as a Public Information Medium in the Riau Provincial Government with reference to the 4C theory by Chris Heuer is as follows; Context: Conveying messages in the form of photos, videos and infographics, accompanied by a description or release, Communication : Delivering information that is factual, and can be justified for its truth, and responding to all comments as much as possible, Collaboration: The relationship formed between the Instagram PR account and its followers is going well, commenting activity is active and open. The Public Relations collaborates with other Instagram accounts to enrich relationships, and content or information that can be shared, Connection: actively uses Malay in making posts and replying to comments, making posts in several variants such as videos, infographics, documentation of activities, photos, and insta story so that the display of posts is not monotonous. It also collaborates with other Instagram accounts to reach more followers.

Keywords: Use, Instagram, Public Relations, Public Information



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatu

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, karena berkat Rahmat dan Hidayah-Nya, Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM OLEH HUMAS SEBAGAI MEDIA INFORMASI PUBLIK PADA PEMPROV RIAU”** dengan sebaik-baiknya. Adapun maksud dan tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Strata satu (S1).

Dalam penyusunan skripsi ini, tidak sedikit hambatan yang penulis hadapi. Namun berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Oleh sebab itu dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Ucapan terima kasih yang tulus dan sebesar-besarnya penulis ucapkan terisimewa kepada orang tua tercinta, ayahanda Jeffri dan ibunda Meilina, serta adik-adikku tersayang frilianda Wulandari, Keyla tri Meyza, dan Muhammad Hilmi yang telah memberikan kasih sayang, jerih payah, dukungan, semangat, kepercayaan, pengertian dan segala do'anya sehingga penulis dapat sukses dalam segala aktifitas.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

- Bapak prof. Dr. KH. Ahmad Mujahidin S.Ag, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Khasim Riau
- Bapak Dr. Nurdin M.A selaku Dekan Fakutas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Khasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bapak Dr. Masduki M.Ag sebagai Wakil Dekan I, Bapak Dr. Toni Hartono, M.Si selaku Wakil Dekan II, dan Bapak Dr. Azmi M,Ag selaku Wakil Dekan III Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Khasim Riau

Ibu Dra. Atjih Sukaesih M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi, dan Bapak Yantos, S.IP, M.Si selaku sekreasir Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Khasim Riau

Ibu Tika Mutia, M.I.Kom selaku Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga, kesempatan, dan memberikan pengarahan dan nasehat kepada penulis demi kesempurnaan skripsi ini

Bapak Yantos, S.IP, M.Si selaku Pembimbing Akademik. Terima kasih atas dukungan dan bimbingan yang selama ini telah diberikan kepada penulis.

7. Seluruh Dosen, staff dan karyawan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Khasim Riau yang telah memberikan ilmu dan pelayanannya kepada penulis selama perkuliahan.

8. Terima kasih kepada kawan-kawan ilmu komunikasi angkatan tahun 2015, khususnya kelas Komunikasi C 2015, Public Relations A 2016, keluarga besar Suska TV, serta teman-teman kkn 2018 desa Teratak Buluh yang telah memberikan banyak dukungan semangat, motivasi, ilmu dan pengalaman yang berharga bagi penulis.

Terima Kasih kepada seluruh staff dan jajaran humas Pemprov Riau yang telah memberikan saya izin, kesempatan, bimbingan, serta bantuan dalam penelitian skripsi ini.

10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah memberikan doa dan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Pekanbaru, 29 Agustus 2020

M. Friliando Pratama
NIM. 11543101757

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

PERNYATAAN ORISINALITAS

NOTA DINAS

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Penegasan Istilah.....	5
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Dan Manfaat	7
E. Sistematika Penulisan	8
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR	
A. KAJIAN TEORI	9
1. Pengelolaan.....	9
2. <i>Public Relations</i>	12
3. Humas Pemerintah.....	13
4. Media Sosial	15
5. Instagram	18
6. Informasi Publik	19
B. KAJIAN TERDAHULU	21
C. KERANGKA PIKIR.....	25

BAB III METODE PENELITIAN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian.....	27
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	27
C. Sumber Data Penelitian.....	27
D. Teknik Pengumpulan Data.....	28
E. Validitas Data.....	29
F. Teknik Analisis Data.....	30

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKKASI PENELITIAN

A. Provinsi Riau.....	31
B. Biro Humas Protokoler dan Kerjasama Setda Riau.....	34

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	46
B. Pebahasan.....	54

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan.....	61
B. Saran.....	62

DAFTAR PUSTAKA.....	63
----------------------------	-----------

LAMPIRAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Daftar Nama Gubernur Riau dan Periode Jabatannya	32
Tabel 5.1 Data informan.	46

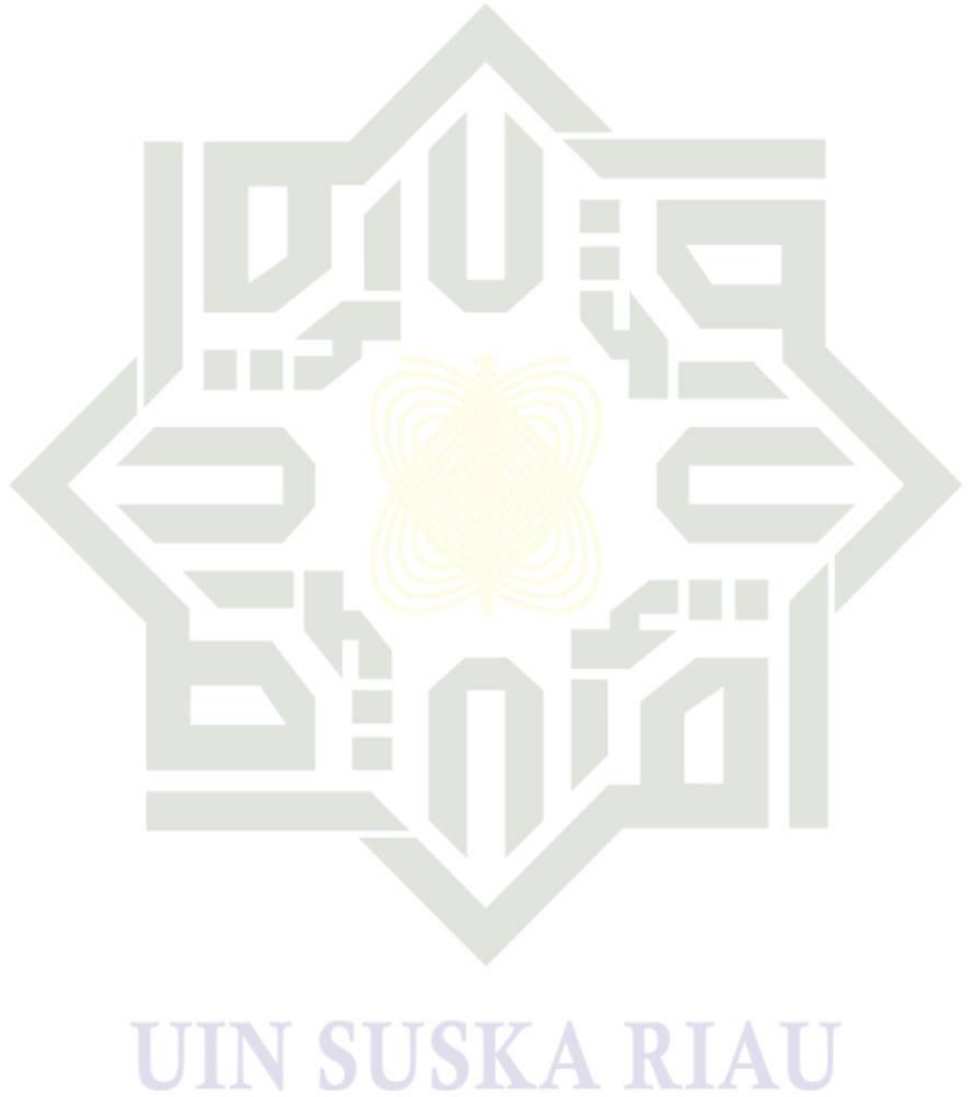


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

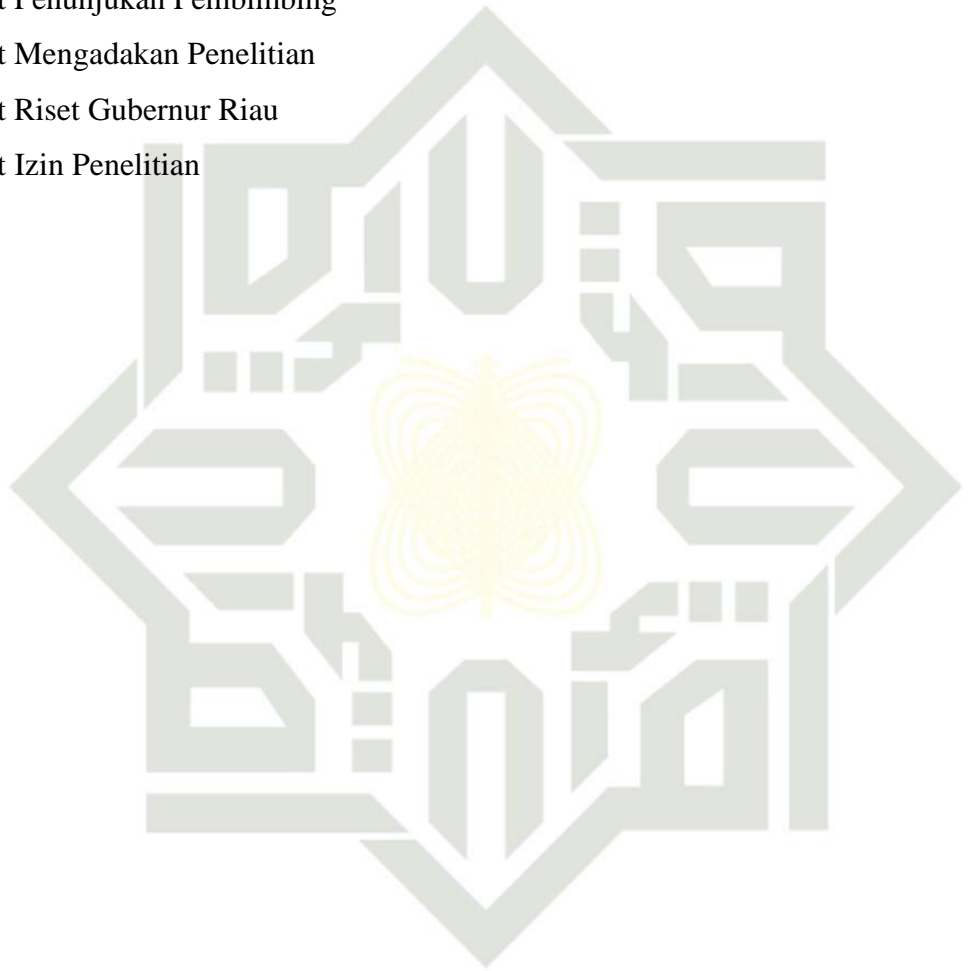
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Biro Humas, Protokoler, Dan Kerjasama Sekretariat Daerah Provinsi Riau	45





DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Pedoman Wawancara
- Lampiran 2 Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 3 Surat Penunjukan Pembimbing
- Lampiran 4 Surat Mengadakan Penelitian
- Lampiran 5 Surat Riset Gubernur Riau
- Lampiran 6 Surat Izin Penelitian



UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Nama : M. Friliando Pratama
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Judul : Pengelolaan Media Sosial Instagram oleh Humas sebagai Media Informasi Publik pada Pemprov Riau

Perkembangan teknologi mendorong munculnya tren baru dalam praktik kegiatan kehumasan dalam menyebarkan informasi, yaitu melalui media sosial. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengelolaan Media Sosial Instagram oleh Humas sebagai Media Informasi Publik pada Pemprov Riau. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif. Pengumpulan data dilakukan berdasarkan pengamatan lapangan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Dari hasil penelitian, diketahui bahwa Pengelolaan Media Sosial Instagram oleh Humas sebagai Media Informasi Publik pada Pemprov Riau dengan rujukan teori 4C oleh Chris Heuer ditemukan bahwa, *Context*: Menyampaikan pesan dalam bentuk foto, video, dan infografis, yang disertai dengan keterangan ataupun rilis, *Communication*: Menyampaikan informasi yang faktual, dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya, serta menanggapi segala komentar yang ada semaksimal mungkin, *Collaboration*: Hubungan yang terbentuk antara akun instagram Humas riau dan pengikutnya berjalan baik, aktivitas komentar berjalan aktif dan terbuka. Humas Riau bekerjasama dengan akun instagram lainya guna memperkaya relasi, dan konten atau informasi yang dapat dibagikan, *Connection*: aktif menggunakan bahasa melayu dalam membuat postingan dan membalas komentar, membuat postingan dalam beberapa varian seperti video, infografi, dokumentasi kegiatan, dan foto, serta *insta story* agar tampilan postingan tidak monoton, serta berkolaborasi dengan akun instagram lain guna merangkul lebih banyak follower.

Kata Kunci : Pengelolaan, Media Sosial, Instagram, Humas, Informasi Publik

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

Name : M. Friliando Pratama

Department : Communication

Title : The Use of Instagram by the Public Relations as Public Information Medium in the Riau Provincial Government

Technological developments have led to the emergence of new trends in the practice of public relations activities in disseminating information, namely through social media. This study aims to know the use of Instagram by Public Relations as a Public Information Medium in the Riau Provincial Government. This research uses qualitative descriptive methods. Data were collected from field observations, interviews, and documentation. From the results of the research, it is known that the use of Instagram by Public Relations as a Public Information Medium in the Riau Provincial Government with reference to the 4C theory by Chris Heuer is as follows; Context: Conveying messages in the form of photos, videos and infographics, accompanied by a description or release, Communication : Delivering information that is factual, and can be justified for its truth, and responding to all comments as much as possible, Collaboration: The relationship formed between the Instagram PR account and its followers is going well, commenting activity is active and open. The Public Relations collaborates with other Instagram accounts to enrich relationships, and content or information that can be shared, Connection: actively uses Malay in making posts and replying to comments, making posts in several variants such as videos, infographics, documentation of activities, photos, and insta story so that the display of posts is not monotonous. It also collaborates with other Instagram accounts to reach more followers.

Keywords: Use, Instagram, Public Relations, Public Information



BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Di era modern ini, perkembangan teknologi merupakan hal yang tidak dapat terelakkan. Dengan meningkatkan fitur dan kegunaan, teknologi modern kini dirasa mulai mempermudah kegiatan manusia diberbagai bidang, termasuk dalam hal komunikasi. Mulai dari perangkat keras seperti komputer, *smartphone*, hingga bentuk digital seperti Internet, sosial media, merupakan beberapa contoh dari teknologi modern yang perlahan ikut andil mengubah bentuk dan kebiasaan komunikasi masyarakat saat ini. Luasnya jangkauan internet dan media sosial dalam menyampaikan informasi dan menjalin hubungan yang hampir tanpa dibatasi ruang dan waktu, mulai menarik perhatian banyak pihak untuk menggunakan media tersebut, termasuk praktisi *Public relations* (PR) ataupun Humas, baik di instansi pemerintahan, maupun perusahaan negeri dan swasta, guna mendukung kegiatan mereka untuk berhubungan dengan masyarakat.

Internet menjadi salah satu aset penting dalam PR suatu perusahaan atau organisasi untuk menjalankan program-programnya melalui *website* perusahaan ataupun media sosial. Usaha untuk memperoleh opini publik yang menyenangkan, positif, dan menguntungkan bagi perusahaan ialah dengan bersikap simpatik, bersikap terbuka dalam menerima saran, kritik ataupun opini publik. Publik akan tergantung kepada PR sebagai sumber informasi berita yang tidak tersaji di surat kabar dan media massa lainnya.

Pemanfaatan sosial media dinilai sebagai langkah yang efektif dan efisien dikarenakan lebih mudah di akses, cepat dan murah. Sedangkan dinilai efektif karena pesan yang diterimapun lebih update dan bisa dilakukan secara terus menerus dan langsung ke sasaran, mendapatkan *feedback* langsung dengan menggunakan sarana online chat, ataupun kolom komentar. Diantara publik yang dapat dijadikan sebagai sasaran kerja *public relations* dalam

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

membangun hubungan melalui sosial media meliputi para investor, stakeholder, Pemerintah, konsumen, bahkan masyarakat umum.

Dengan berkembang pesatnya teknologi komunikasi dan perubahan tren praktisi kehumasan yang kini menggunakan media sosial, menuntut humas pemprov riau, sebagai salah satu lembaga pemerintahan untuk beradaptasi guna dapat terus melaksanakan tugas dan kegiatannya dengan baik, seperti yang ditetapkan dan diatur dalam Pasal 6 Bab III Permenpan no 12 tahun 2007 tentang Pedoman Umum Hubungan Masyarakat dilingkungan Instansi Pemerintah, yang menyatakan bahwa “Fungsi Humas Pemerintah adalah sebagai juru bicara lembaga, fasilitator, memberi pelayanan informasi kepada publik, menindaklanjuti pengaduan publik, menyediakan informasi tentang kebijakan, program, produk dan jasa lembaga, menciptakan iklim hubungan internal dan eksternal yang kondusif dan dinamis, serta menjadi penghubung lembaga dengan pemangku kepentingan”.

Pengelolaan media sosial sebagai medai informasi juga merupakan bentuk aplikasi dari Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, yang menyatakan bahwa negara menjamin hak warga negara untuk mengetahui rencana pembuatan kebijakan publik, program kebijakan publik, dan proses pengambilan keputusan publik, serta alasan pengambilan suatu keputusan publik.

Salah satu media yang aktif digunakan oleh humas pemprov riau dalam memberikan informasi kepada masyarakat adalah media sosial. Humas Pemprov Riau memiliki tiga media sosial, yaitu facebook, twitter, dan instagram. Namun dari ketiga media sosial tersebut, hanya instagram yang masih aktif digunakan oleh Humas Pemprov Riau, sedangkan dua media sosial lainnya terpantau terakhir kalinya memiliki postikan pada bulan maret 2019 untuk facebook dan 2017 untuk twitter. Informasi yang dibagikan melalui akun instagran @Humas_riau tersebut seperti dokumentasi kegiatan yang dilaksanakan guubernur dan lembaga pemerintahan provinsi riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

lainnya, himbauan, dan lain-lain. Penggunaan instagram sebagai salah satu bentuk media sosial juga memudahkan humas Pemprov Riau dalam mendapatkan respon atau *feedback* dari khalayak terkait isu terbaru, kritik dan saran yang dapat membangun dan meningkatkan citra dan kinerja pemerintahan provinsi Riau kedepan. Keberadaan *Public relations* (PR) atau Hubungan Masyarakat (Humas) dalam suatu perusahaan atau organisasi sangat penting. *Public relations* menurut *Public Relations society of America* (PRASA) adalah suatu proses komunikasi yang membangun hubungan yang baik antara organisasi dengan publiknya¹. Praktisi *public relations* sebagai penghubung antara organisasi dengan masyarakat dituntut mampu menyesuaikan dirinya pada keadaan sekeliling dan memperkenalkan dirinya kepada masyarakat, sehingga akan timbul opini publik dan citra positif yang menguntungkan bagi kelangsungan hidup badan itu. Oleh sebab itu, banyak perusahaan termasuk instansi pemerintah mulai menyadari penting peran humas.

Public relations bertujuan untuk menanamkan dan memperoleh pengertian, jasa baik, kepercayaan, dan penghargaan kepada dan dari publik khususnya serta masyarakat umumnya². Kegiatan *public relations* dapat dilaksanakan dengan menunjukkan hal-hal positif tentang apa yang telah dilaksanakan dan direncanakan. Serta dalam pelaksanaannya harus memberikan keterangan-keterangan atau penjelasan-penjelasan kepada publik dengan benar-benarnya, sehingga publik merasa diikuti sertakan dalam usaha-usaha organisasi tersebut. Sikap yang simpatik, ramah dan kata-kata yang sopan menunjukkan perhatian terhadap kritik dan saran publik dapat memberikan kepuasan pada usaha-usaha publik.

Perkembangan *public relations* berevolusi seiring dengan perkembangan teknologi. Pengaruh teknologi komunikasi terhadap *public relations* dapat berbentuk alat, media, ataupun sebuah bentuk baru bagi

¹ Dasun Hidayat, *Media Public Relations*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014, hlm. 2.

² Kustadi Suhandang, *Public Relations Perusahaan: Kajian Program Implementasi*, Bandung: Yayasan Nuansa Cendekia, 2004, hlm. 47



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kegiatan PR. Instansi dan organisasi yang menggunakan internet akan mengalami perkembangan pesat di tengah-tengah masyarakat. Informasi yang semakin heterogen dan dapat menjangkau khalayak sasaran lebih besar. Pola komunikasi PR yang sebelumnya menggunakan media konvensional atau pola komunikasi massa telah diganti dengan pola yang lebih aktual setelah adanya internet. Komunikasi melalui media elektronik telah membawa keseluruhan dimensi baru pada komunikasi. Percakapan dan penyampaian pendapat yang pertama kali dilakukan secara tatap muka dalam masyarakat, sekarang dilakukan di publik, antara sejumlah orang dalam beberapa kelompok usia. Seluruh kelompok online, dalam kegiatan seputar berbagai topik, isu, dan lokasi telah berkembang³.

Oleh sebab itu, dapat dilihat betapa pentingnya Humas Pemprov Riau untuk mampu memberikan dan mendapatkan informasi kepada masyarakat dengan cepat. Untuk mendukung hal tersebut, diperlukan dukungan Humas Pemprov Riau dalam menjalankan pengelolaan media sosial ini. Namun sayangnya, hal tersebut tidak terlihat di lapangan. Berdasarkan hasil prariset, peneliti menemukan bahwasanya pengelolaan akun instagram @humas_riau saat ini dikelola oleh sub bagian Penyusunan Dan Penulisan Naskah Pidato Gubernur, Wakil Gubernur dan Sekretariat Daerah Provinsi Riau, yang tentunya tidak sesuai dengan fungsi dan tugas dari sub bagian tersebut. Kondisi ini diperparah dengan tidak adanya dukungan dana dalam pengelolaan akun instagram ini.⁴

berdasarkan pada uraian tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul: **“Pengelolaan Media Sosial Instagram Oleh Humas Sebagai Media Informasi Publik Pada Pemprov Riau”**.

³ Ken Butterick, 2014, Pengantar Publik Relations: Teori dan Praktek, Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, , hlm. 65

⁴ Hasil prariset peneliti di kantor Biro Humas Protokol dan Kerjasanya Sekda Riau. 15 Oktober 2019



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

B. PENEKASAN ISTILAH

1. Pengelolaan

Pengelolaan berasal dari kata kelola, dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia Kontemporer berarti memimpin, mengendalikan, mengatur, dan mengusahakan supaya lebih baik, lebih maju dan sebagainya serta bertanggung jawab atas pekerjaan tertentu.⁵ Pengelolaan adalah proses yang membantu merumuskan kebijaksanaan dan tujuan memberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan dan pencapaian tujuan⁶

Menurut Handyaningrat pengelolaan juga bisa diartikan penyelenggaraan suatu kegiatan. Pengelolaan bisa diartikan manajemen, yaitu suatu proses kegiatan yang di mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan-penggunaan sumber daya sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan.⁷

2. Komunikasi

Secara epistemologi, istilah kata komunikasi berasal dari bahasa latin, yakni communication dan bersumber dari kata communis yang berarti “sama”. Sama di sini maksudnya ialah sama makna. Jika diartikan secara sederhana, berarti sebuah proses komunikasi yang bermuara pada usaha untuk mendapatkan kesamaan makna dan pemahaman pada subjek yang melakukan proses komunikasi tersebut. Menurut Dr. Everett Keinan dari East West Center Hawaii, komunikasi merupakan bagian kekal dari kehidupan manusia seperti halnya dengan bernafas, jadi sepanjang manusia ingin hidup, maka ia perlu berkomunikasi⁸

⁵ Peter Salim dan Yenny Salim , 2002, Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer, Jakarta: Modern English Press, hal. 695

⁶ Peter Salim dan Yenny Salim , ibid, hlm. 534)

⁷ Soewarno Handyaningrat, 1997, Pengantar Studi Administrasi dan Management, Jakarta: Gunung Agung., hlm. 9

⁸ Haided Cagnara, Pengantar Ilmu Komunikasi, Jakarta : Rajawali Pers, 2015, Hlm. 1

3. Humas

Humas didefinisikan oleh *Public Relation Society of America* (PRASA) adalah upaya organisasi untuk meraih kerja sama dengan sekelompok orang dan membantu organisasi berinteraksi dan berkomunikasi secara efektif dengan publik utama mereka.⁹

Humas merupakan suatu bentuk komunikasi yang berlaku terhadap semua jenis organisasi, baik yang bersifat komersial atau bertujuan mencari keuntungan (profit) maupun perusahaan non komersial yang tidak mencari keuntungan. Tidak peduli apakah organisasi tersebut berada di sektor pemerintahan maupun sektor swasta. Berdasarkan penjabaran di atas, dapat dipahami bahwa Humas adalah salah satu usaha untuk menciptakan hubungan yang harmonis dan menguntungkan antara organisasi dengan publik dengan menumbuhkan saling pengertian antara organisasi dengan publiknya.¹⁰

4. Informasi Publik

Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar, dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik maupun secara non elektronik.¹¹

Sedangkan informasi publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan atau diterima suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya sesuai dengan UU.¹²

⁹ Kees Butterick. Pengantar Public Relations, Teori dan Praktek, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012, hlm 9

¹⁰ Adhianty Nurjannah, Frizki Yulianti Nurnisya. "Pemanfaatan Digital Public Relation(PR) dalam sosialisasi tagline "jogja istimewa" Humas Pemerintah kota Yogyakarta". Aspikom 3.2 (2017), hlm. 226-339

¹¹ Pasal 1 angka (1) UU No. 14/2008

¹² Pasal 1 angka (2) UU No. 14/2008



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Media Sosial

Van Dijk menyatakan bahwa media sosial adalah platform media yang memfokuskan pada eksistensi pengguna yang memfasilitasi mereka dalam beraktifitas maupun berkolaborasi. Karena itu media sosial dapat dilihat sebagai medium (fasilitator) online yang menguatkan hubungan antar pengguna sekaligus sebuah ikatan sosial¹³.

Pada intinya, dengan sosial media dapat dilakukan berbagai aktifitas dua arah dalam berbagai bentuk pertukaran, kolaborasi, dan saling berkenalan dalam bentuk tulisan, visual maupun audiovisual. Sosial media diawali dari tiga hal, yaitu *Sharing*, *Collaborating* dan *Connecting*¹⁴.

Instagram

Instagram adalah sebuah aplikasi berbagi foto yang memungkinkan pengguna mengambil foto, menerapkan filter digital, dan membagikannya ke berbagai layanan jejaring sosial, termasuk milik Instagram sendiri. Satu fitur yang unik di Instagram adalah memotong foto menjadi bentuk persegi, sehingga terlihat seperti hasil kamera Kodak Instamatic dan polaroid. Hal ini berbeda dengan rasio aspek 4:3 yang umum digunakan oleh kamera pada peranti bergerak.

C. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang tersebut maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana Pengelolaan Media Sosial Instagram oleh Humas sebagai Media Informasi Publik pada Pemprov Riau?

D. TUJUAN & MANFAAT PENELITIAN

Tujuan dari penelitian ini adalah: Untuk mengetahui Pengelolaan Media Sosial Instagram oleh Humas sebagai Media Informasi Publik pada Pemprov Riau. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

¹³ Nasrullah Rulli. Media Sosial; Perspektif Komunikasi, Budaya, dan Sosioteknologi. Bandung : Simbiosa Rekatama Media. 2015, Hlm. 11

¹⁴ Prigunanto Ilham, Komunikasi Pemasaran Era Digital, Jakarta: Prisani Cendikia, 2014, Hlm. 20

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Manfaat Akademis :

- a. Penelitian ini diharapkan bisa memperkaya rujukan teori atau konsep tentang Pengelolaan Media Sosial sebagai Media Informasi Publik.
- b. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan acuan atau referensi untuk melakukan penelitian terkait Pengelolaan Media Sosial sebagai Media Informasi Publik.

Manfaat Praktis :

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat Pekanbaru, peneliti, dan panitia penyelenggara untuk dapat mengetahui lebih banyak ilmu pengetahuan mengenai Pengelolaan Media Sosial sebagai Media Informasi Publik tersebut.
- b. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan bagi Humas Pemprov Riau.

E. SISTEMATIKA PENULISAN

Agar dapat memudahkan susunan penelitian ini, maka dibuatlah sistematika penulisan yang dibagi menjadi 6 (enam) bab yang terdiri atas beberapa sub bab, yaitu sebagai berikut:

- BAB I : menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.
- BAB II : membahas tentang tinjauan pustaka, kajian terdahulu, dan kerangka teori.
- BAB III : membahas tentang metodologi yang memaparkan tentang metode penelitian, lokasi dan waktu penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.
- BAB IV : tentang gambaran mengenai Humas Pemprov Riau
- BAB V : menjabarkan tentang hasil penelitian dan pembahasan.
- BAB VI : adalah kajian terakhir yang memaparkan kesimpulan dan saran.

Daftar pustaka.
Lampiran.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

A. KAJIAN TEORI

1. Pengelolaan

Pengelolaan berasal dari kata kelola, dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia Kontemporer berarti memimpin, mengendalikan, mengatur, dan mengusahakan supaya lebih baik, lebih maju dan sebagainya serta bertanggung jawab atas pekerjaan tertentu.¹ Pengelolaan adalah proses yang membantu merumuskan kebijaksanaan dan tujuan memberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan dan pencapaian tujuan².

Menurut Handyaningrat pengelolaan juga bisa diartikan penyelenggaraan suatu kegiatan. Pengelolaan bisa diartikan manajemen, yaitu suatu proses kegiatan yang di mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan-penggunaan sumber daya sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan. Menurut Suharsimi arikunta pengelolaan adalah substantifa dari mengelola, sedangkan mengelola berarti suatu tindakan yang dimulai dari penyusunan data, merencana, mengorganisasikan, melaksanakan, sampai dengan pengawasan dan penilaian. Dijelaskan kemudia pengelolaan menghasilkan suatu dan sesuatu itu dapat merupakan sumber penyempurnaan dan peningkatan pengelolaan selanjutnya.³

Marry Parker Follet mendefinisikan pengelolaan adalah seni atau proses dalam menyelesaikan sesuatu yang terkait dengan pecapaian tujuan. Dalam penyelesaian akan sesuatu tersebut, terdapat tiga faktor yang terlibat

¹ Peter Salim dan Yenny Salim , 2002, Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer, Jakarta: Modern English Press, hal. 695

² Peter Salim dan Yenny Salim , ibid, hlm. 534)

³ Suharsimi arikunta, 1988, pengelolaan kelas dan siswa, jakarta : Rajawali, hlm. 8

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Adanya penggunaan sumber daya organisasi, baik sumber daya manusia maupun faktor-faktor produksi lainnya.
- proses yang bertahap mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengimplementasian, hingga pengendalian dan pengawasan.
- Adanya seni dalam penyelesaian pekerjaan.⁴

Menurut Manulang istilah pengelolaan (manajemen) mengandung tiga pengertian, yaitu : pertama, manajemen sebagai suatu proses, kedua, manajemen sebagai kolektifitas orang-orang yang melakukan aktifitas manajemen dan yang ketiga, manajemen sebagai suatu seni (suatu art) dan sebagai suatu ilmu.

Menurut pengertian yang pertama yakni manajemen sebagai suatu proses, Dalam buku *encyclopedia of the social sciences* dikatakan bahwa manajemen adalah suatu proses dengan proses mana pelaksanaan suatu tujuan tertentu diselenggarakan dan diawasi. Sedangkan menurut pengertian yang kedua, manajemen adalah kolektivitas orang-orang yang melakukan aktivitas manajemen. Dan menurut pengertian yang ketiga, manajemen adalah suatu seni atau ilmu adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan pengawasan dari pada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan terlebih dahulu.⁵

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pengelolaan (manajemen) adalah suatu cara atau proses yang dimulai dari perencanaan, pengorganisasian, pengawasan dan evaluasi untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan agar berjalan efektif dan efisien.

⁴ Erni Tisnawati Sule, Kurniawan Saefullah, 2009, pengantar manajemen, Jakarta : Kencana Perdana Media Group, Hlm. 6

⁵ Manulang, 1990, dasar-dasar Manajemen, Jakarta : Ghalia Indonesi, Hlm. 15-17

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Terry, ada empat element dari fungsi pengelolaan, yaitu⁶ :

a. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan merupakan pemilihan dan penghubungan fakta, menguatkan asumsi-asumsi tentang masa depan dalam membuat visualisasi dan perumusan kegiatan yang diusulkan dan memang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Perencanaan mencakup kegiatan pengambilan keputusan, karena termasuk pemilihan alternative-alternatif kepuasan. Diperlukan kemampuan untuk mengadakan visualitas dan melihat ke depan guna merumuskan suatu pola dari himpunan tindakan untuk masa mendatang⁷

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Siagian mendefinisikan bahwa pengorganisasian adalah keseluruhan proses pengelompokan orang-orang, alat-alat, tugas-tugas tanggung jawab dan wewenang sedemikian rupa sehingga tercipta suatu organisasi yang dapat digerakkan sebagai suatu kesatuan dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

c. Pengerakan (*Actuating*)

Pengerakan atau juga bias didefinisikan sebagai segala tindakan untuk menggerakkan orang-orang dalam suatu organisasi, agar dengan kemauan dengan penuh berusaha mencapai tujuan organisasi dengan berlandaskan pada perencanaan dan pengorganisasian.

Penggerakan mencakup penetapan dan pemuasan kebutuhan manusiawi dari pegawai-pegawainya, memberi penghargaan, memimpin, mengembangkan dan memberi kompensasi kepada mereka. *actuating* atau juga disebut” gerakan aksi “ mencakup

⁶ The Liang Gie, 2000, Administrasi Perkantoran Modern. Yogyakarta:Liberty, Hlm. 21

⁷ Manulang,.opcid, Hlm. 11



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kegiatan yang dilakukan seorang manajer untuk mengawali dan melanjutkan kegiatan yang ditetapkan oleh unsur-unsur perencanaan dan pengorganisasian agar tujuan-tujuan dapat tercapai.

d. Pengawasan (*Contolling*)

Menurut Henry Fayol Pengawasan merupakan pemeriksaan apakah semua yang terjadi sesuai dengan rencana yang ditetapkan, intruksi yang dikeluarkan sesuai dengan prinsip yang telah ditetapkan⁸

Public Relations

Menurut Dr. Rex F. Harlow definisi *Public Relations* adalah merupakan suatu fungsi manajemen khusus yang membantu pembentukan dan pemeliharaan garis komunikasi dua arah, saling pengertian, penerimaan, dan kerjasama antara organisasi dan masyarakatnya, yang melibatkan manajemen problem atau masalah, membantu manajemen untuk selalu mendapat informasi dan merespon pendapat umum, mendefinisi dan menekankan tanggung jawab manajemen dalam melayani kepentingan masyarakat, membantu manajemen mengikuti dan memanfaatkan perubahan dengan efektif, berfungsi sebagai sistem peringatan awal untuk membantu mengantisipasi keenderungan, dan menggunakan riset serta komunikasi yang masuk akal dan etis sebagai sarana utamanya.”⁹

Public Relations (PR) pada dasarnya berfungsi untuk menjalin relasi dengan publiknya, seperti yang dikatakan oleh Cutlip dkk bahwa “PR adalah fungsi manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan yang baik dan bermanfaat antara organisasi dengan publik yang

⁸ Soeman Syafri, 1996, manajemen kontemporer, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, Hlm. 282

⁹ Butterick Keith. Pengantar Public Relations Teori dan Praktik. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012, hlm. 7

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mempengaruhi kesuksesan atau kegagalan organisasi tersebut”. Salah satu dimensi dari menjalin relasi adalah komunikasi.¹⁰

Dalam konsepnya, fungsi *Public Relations* dalam sebuah perusahaan memiliki peran sebagai berikut :¹¹

1. Sebagai *communicator*, yaitu PR bertindak sebagai komunikator dalam kegiatan komunikasi pada organisasi perusahaan. Prosesnya berlangsung dalam dua arah timbal balik antara perusahaan dengan publiknya. Dalam hal ini, di satu pihak melakukan fungsi komunikasi berlangsung dalam bentuk penyampaian pesan dan menciptakan opini publik.
2. Membina *relationship*, yaitu PR berupaya membina hubungan positif dan saling menguntungkan dengan pihak publiknya. Khususnya dalam menciptakan saling mempercayai, dan saling memperoleh manfaat bersama antara lembaga/organisasi perusahaan dan publiknya.
3. Peran *back up management*, yaitu sebagai pendukung dalam fungsi manajemen organisasi atau perusahaan. Dalam hal ini dijelaskan bahwa fungsi PR melekat pada fungsi manajemen.
4. Membentuk *corporate image*, yaitu peranan PR berupaya menciptakan citra bagi organisasi atau lembaganya dimata publiknya. Menciptakan citra perusahaan atau lembaga merupakan tujuan akhir dari suatu aktivitas program kerja kampanye PR, baik untuk keperluan publikasi maupun promosi.

Humas Pemerintah

Keberadaaan Humas dalam lembaga atau instansi pemerintahan merupakan keharusan, baik secara fungsional maupun operasional. Humas harus mampu berinteraksi sebagai *public information*, *public affari*, dan

¹⁰ Iba, hlm. 8

¹¹ Saputra, Wahidin & Nasrullah, Rulli. *Public Relations 2.0 : Teori dan Praktik Public Relations di Era Cyber*. Depok : Gramata Publishing, 2011, Hlm. 50-52

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

public communication dalam upaya penyebarluasan ataupun mempublikasikan kegiatan dan program kerja pada instansi yang bersangkutan, baik kepada publik internal maupun publik eksternal (masyarakat) pada umumnya.

Perbedaan utama antara fungsi dan tugas humas yang terdapat di instansi dinas pemerintah dan non pemerintah (perusahaan komersial swasta) yaitu tidak ada sesuatu yang diperjualbelikan, baik berbentuk produk barang maupun jasa pelayanan yang ditawarkan kepada pihak yang membutuhkan secara komersial. Walaupun ada pihak humas pemerintah yang melakukan hal yang sama dengan perusahaan komersial seperti seperti kampanye publikasi, promosi pemasaran, dan periklanan, namun hal itu lebih menekankan pada bentuk *public service* atau *public utilities* demi kepentingan pelayanan umum.¹²

a. Tugas dan Kewajiban Humas

Menurut dimonick dan Koenig, pada umumnya tugas dan kewajiban humas pemerintahan adalah:¹³

- 1) Memberikan penerangan atau informasi kepada masyarakat tentang pelayanan masyarakat, kebijaksanaan, serta tujuan yang akan dicapai oleh pihak pemerintah dalam melaksanakan program kerja pembangunan tersebut.
- 2) Menanamkan keyakinan dan kepercayaan, serta mengajak masyarakat dalam partisipasinya untuk melaksanakan program pembangunan di berbagai bidang.
- 3) Keterbukaan dan kejujuran dalam memberikan pelayanan serta pengabdian dari aparatur pemerintah bersangkutan perlu dijaga atau dipertahankan dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya masing-masing serta konsisten dan profesional.

¹² Rosady Ruslan, *Etika Kehumasan Konsep dan Aplikasi*, Jakarta: Rajawali Pers, 2016, Hlm. 109

¹³ Ibid., Hlm. 108

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Fungsi Pokok Humas Pemerintah

- 1) Mengamankan kebijakan dan program era pemerintah yang diwakilinya
- 2) Memberikan pelayanan, penyebarluasan pesan-pesan dan informasi mengenai kebijakan, hingga mensosialisasikan program-program pembangunan, baik nasional maupun daerah kepada masyarakat.
- 3) Menjadi komunikator sekaligus mediator yang proaktif dalam upaya menjembatani kepentingan instansi pemerintah di satu pihak dan menampung aspirasi atau opini publik, serta memperhatikan keinginan masyarakat di lain pihak.
- 4) Berperan aktif dalam menciptakan iklim yang kondusif dan dinamis demi menamamkan stabilitas dan program pembangunan, baik jangka pendek maupun jangka panjang.¹⁴

4. Media Sosial

a. Pengertian Media Sosial

Van Dijk menyatakan bahwa media sosial adalah platform media yang memfokuskan pada eksistensi pengguna yang memfasilitasi mereka dalam beraktifitas maupun berkolaborasi. Karena itu media sosial dapat dilihat sebagai medium (fasilitator) online yang menguatkan hubungan antar pengguna sekaligus sebuah ikatan sosial. Meike dan Young mengartikan kata media sosial sebagai konvergensi antara komunikasi personal dalam arti saling berbagi diantara individu (*to be share one-to-one*) dan media publik untuk berbagi kepada siapa saja tanpa ada kekhususan individu. Menurut Boyd, dalam media sosial sebagai kumpulan perangkat lunak yang memungkinkan individu maupun komunitas untuk berkumpul, berbagi, berkomunikasi, dan dalam kasus tertentu saling berkolaborasi atau bermain. Media sosial memiliki

¹⁴ Ibid, hlm. 110

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kekuatan pada *user-generated content* (UGC) dimana konten dihasilkan oleh pengguna, bukan oleh editor sebagaimana di instansi media massa.¹⁵

Pada intinya, dengan sosial media dapat dilakukan berbagai aktifitas dua arah dalam berbagai bentuk pertukaran, kolaborasi, dan saling berkenalan dalam bentuk tulisan, visual maupun audiovisual. Sosial media diawali dari tiga hal, yaitu *Sharing*, *Collaborating* dan *Connecting*.¹⁶

b. Karakteristik Media Sosial

Karakteristik media sosial tidak jauh berbeda dengan media siber dikarenakan media sosial merupakan salah satu *platform* dari media siber. Namun demikian, media sosial memiliki karakter khusus, yaitu:

1) Jaringan (*Network*)

Jaringan adalah infrastruktur yang menghubungkan antara komputer dengan perangkat keras lainnya. Koneksi ini diperlukan karena komunikasi bisa terjadi jika antar komputer terhubung, termasuk di dalamnya perpindahan data.

2) Informasi (*Informations*)

Informasi menjadi entitas penting di media sosial karena pengguna media sosial mengkreasikan representasi identitasnya, memproduksi konten, dan melakukan interaksi berdasarkan informasi.

3) Arsip (*Archive*)

Bagi pengguna media sosial, arsip menjadi sebuah karakter yang menjelaskan bahwa informasi telah tersimpan dan bias diakses kapanpun dan melalui perangkat apapun.

4) Interaksi (*Interactivity*)

¹⁵ Nasrullah, Rulli. Media Sosial; Perspektif Komunikasi, Budaya, dan Sosioteknologi. Bandung : Simbiosa Rekatama Media, 2015, Hlm. 11

¹⁶ Pearce, J dan Robinson. Manajemen Strategis Edisi 10. Jakarta: Salemba Empat, 2008, Hlm. 200

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Media sosial membentuk jaringan antar pengguna yang tidak sekedar memperluas hubungan pertemanan atau pengikut (*follower*) semata, tetapi harus dibangun dengan interaksi antar pengguna tersebut.

5) Simulasi Sosial (*simulation of society*)

Media sosial memiliki karakter sebagai medium berlangsungnya masyarakat (*society*) di dunia virtual. Media sosial memiliki keunikan dan pola yang dalam banyak kasus berbeda dan tidak dijumpai dalam tatanan masyarakat yang *real*.

6) Konten oleh pengguna (*user-generated content*)

Di Media sosial konten sepenuhnya milik dan berdasarkan kontribusi pengguna atau pemilik akun. UGC merupakan relasi simbiosis dalam budaya media baru yang memberikan kesempatan dan keleluasaan pengguna untuk berpartisipasi. Hal ini berbeda dengan media tradisional dimana khalayaknya sebatas menjadi objek atau sasaran yang pasif dalam distribusi pesan.¹⁷

c. Pengelolaan Media Sosial

Menurut penelitian dari Crish Heuer, pendiri *social media club* dan inovator media sosial baru, terdapat teori 4C dalam mengoperasikan media sosial yaitu:¹⁸

1. Context

“*How we frame our stories.*”, yaitu bagaimana membentuk sebuah pesan atau cerita (informasi) seperti bentuk dari sebuah pesan itu sendiri, penggunaan bahasa maupun isi dari pesan tersebut.

2. Communication

“*The practice of sharing our story as well as listening, responding, and growing.*” Adalah cara berbagi cerita atau informasi yang meliputi cara mendengarkan, merespon, dengan berbagai cara seperti

¹⁷ Nafillah, Rulli, Ibid, Hlm. 16-31

¹⁸ Bojol, Engage : *The Complete Guide For Brands And Businesses To Build, Cultivate And Measure Success In The New Web*. New Jersey: John Wiley & Sons inc, 2010, Hlm. 263

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menambahkan gambar ataupun pengemasan pesan yang membuat pengguna merasa nyaman dan pesan tersampaikan dengan baik.

3. Collaboration

“Working together to make things better and more efficient and effective.” Adalah kerja sama antara sebuah akun atau perusahaan dengan penggunanya di media sosial untuk membuat hal baik yang lebih efektif dan efisien.

4. Connection

“The relationships we forge and maintain.” Yaitu pemeliharaan hubungan yang sudah terbina. Bisa dengan melakukan sesuatu yang bersifat berkelanjutan sehingga pengguna merasa lebih dekat dengan sebuah akun maupun perusahaan pengguna media sosial.

5. Instagram

Instagram adalah sebuah aplikasi berbagi foto yang memungkinkan pengguna mengambil foto, menerapkan filter digital, dan membagikannya ke berbagai layanan jejaring sosial, termasuk milik Instagram sendiri. Satu fitur yang unik di Instagram adalah memotong foto menjadi bentuk persegi, sehingga terlihat seperti hasil kamera Kodak Instamatic dan polaroid. Hal ini berbeda dengan rasio aspek 4:3 yang umum digunakan oleh kamera pada peranti bergerak.

Instagram berasal dari pengertian dari keseluruhan fungsi aplikasi ini. Kata "insta" berasal dari kata "instan", seperti kamera polaroid yang pada juga dikenal dengan sebutan "foto instan". Instagram juga dapat menampilkan foto-foto secara instan, seperti polaroid di dalam tampilannya. Sedangkan untuk kata "gram" berasal dari kata "telegram" yang cara kerjanya untuk mengirimkan informasi kepada orang lain dengan cepat, sama seperti Instagram yang dapat mengunggah foto dengan menggunakan jaringan Internet, sehingga informasi yang ingin

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

disampaikan dapat diterima dengan cepat. Oleh karena itulah Instagram merupakan lakuran dari kata instan dan telegram.

Pada 9 April 2012, diumumkan bahwa Instagram akan diambil alih oleh Facebook senilai hampir \$1 miliar dalam bentuk tunai dan saham. Pada tanggal 11 Mei 2016, Instagram memperkenalkan tampilan sekaligus logo dan desain aplikasi baru. Terinspirasi dari logo aplikasi sebelumnya, logo baru merupakan kamera sederhana dan pelangi hidup dalam bentuk gradien.

Instagram memiliki fitur-fitur yang dapat digunakan oleh penggunanya, yaitu: Instagram Users, Users Profile, Mengunggah atau Posting, Efek Foto, Home atau Timeline, Feed, Komentar atau comments, Tanda Suka atau Like, Hashtag, Notification Page, dan Privacy setting.

6. Informasi Publik

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, Informasi mengandung pengertian penerangan/ pemberitahuan/kabar atau berita tentang sesuatu Istilah dan publik adalah semua orang/umum atau orang banyak. Adapun informasi publik mengandung pengertian data berupa catatan historis yang dicatat dan diarsipkan tanpa maksud dan segera diambil kembali untuk pengambilan keputusan atau data yang telah diletakkan dalam konteks yang lebih berarti dan berguna yang dikomunikasikan kepada penerima untuk digunakan di dalam pembuatan keputusan disebut informasi¹⁹

Menurut Pasal 1 angka (1) UU No. 14/2008, tentang Keterbukaan Informasi Publik, Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar, dibaca yang

¹⁹ M. Suyanto, 2000, Teknologi Informasi Mengubah Strategi Bersaing, Yogyakarta:STIMIK AMIKOM, Hlm. 6

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik maupun secara non elektronik. Sedangkan pengertian informasi publik dalam Pasal 1 angka (2) UU No. 14/2008 adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan atau diterima suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya sesuai dengan UU.

Adapun informasi yang wajib diumumkan secara berkala berdasarkan UU KIP adalah meliputi:

- a. Informasi yang berkaitan dengan Badan Publik;
- b. Informasi mengenai kegiatan dan kinerja Badan Publik terkait;
- c. Informasi mengenai laporan keuangan; dan/atau
- d. Informasi lain yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Tugas dan Kewajiban menyebarluaskan informasi publik ini disampaikan dengan cara yang mudah diakses dan dalam bahasa yang mudah dipahami oleh masyarakat. Pemerintahan berperan untuk menyediakan media komunikasi yang cepat dalam menanggapi masukan ataupun kritik yang membangun sebagai media informasi publik, juga sarana komunikasi dan informasi yang transparan kepada masyarakat.

Pada dasarnya, tantangan terbesar menyampaikan informasi dan komunikasi publik yang berkualitas, adalah mengemas dan mengelola informasi yang dibutuhkan publik agar memiliki kualitas, akurat dan menarik. Sebab dengan adanya informasi yang sesuai dengan kebutuhan publik dan mudah diterima maka akan tercipta kepuasan publik, serta dengan informasi yang berkualitas maka kredibilitas lembaga pemerintah akan semakin diandalkan di mata publik.

Informasi akan menjadi bernilai, semakin formal, dan ideal apabila didasarkan pada sepuluh sifat menurut Burch dan Strater²⁰ berikut.

Gordon B. Davis, 1999. Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen: Bagian I Pengantar. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo, Hlm. 58-59

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 1) *Accesibility*: sifat ini menunjukkan mudah dan cepatnya diperoleh keluaran informasi.
- 2) Luas dan lengkapnya (*comprehensiveness*): sifat ini menunjukkan lengkapnya isi informasi. Hal ini tidak berarti hanya mengenai volumenya, tetapi juga mengenai *output* informasinya.
- 3) Ketelitian (*accuracy*): berhubungan dengan tingkat kebebasan dari kesalahan pengeluaran informasi.
- 4) Kecocokan (*appropriateness*): sifat ini menunjukkan seberapa jauh keluaran informasi berhubungan dengan permintaan para pemakai. Isi informasi harus berhubungan dengan masalah.
- 5) Ketepatan waktu (*timeliness*): berhubungan dengan waktu yang dilalui dan yang lebih pendek pada saat diperolehnya informasi.
- 6) Kejelasan (*clarify*): atribut ini menunjukkan tingkat keluaran informasi dan bebas dari istilah-istilah yang tidak dipahami.
- 7) Keluwesan (*flexibility*): sifat ini berhubungan dengan dapat disesuaikannya keluaran informasi.
- 8) Dapat dibuktikan (*verifiability*): atribut ini menunjukkan kemampuan beberapa pengguna informasi untuk menguji keluaran informasi dan sampai pada kesimpulan yang sama.
- 9) Tidak ada prasangka (*freedom from bias*): sifat ini berhubungan dengan tidak adanya keinginan untuk mengubah informasi guna mendapatkan kesimpulan yang telah dipertimbangkan sebelumnya.
- 10) Dapat diukur (*quantifiable*): sifat ini menunjukkan hakikat informasi yang dihasilkan pada sistem informasi formal.

B. KAJIAN TERDAHULU

Penelitian Adilla Afifah, dengan judul “*Respon Pelanggan Pada Situs Tripadvisor.com Sebagai Bentuk Cyber Public Relations The Premier Hotel Pekanbaru*”, Jurnal ini diterbitkan oleh Universitas Riau pada tahun 2015. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui respon pelanggan pada situs Trivadvisor.com yang dijadikan sebagai bentuk

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

aktivitas *Cyber PR* The Premiere Hotel Pekanbaru. Adapun penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, sedangkan teknik pengumpulan datanya adalah dengan menggunakan teknik observasi, interview dan dokumentasi dan untuk teknik pengambilan sampling digunakan teknik *purposive sampling*. Adapun hasil dari penelitian ini adalah bahwa respon pelanggan yang datang dan mengakses situs ini tidak positif namun negative juga sudah pasti ada, namun aktivitas *cyber PR* yang dilakukan oleh pihak humas The Premiere Hotel Pekanbaru melalui situs Tripadvisor.com dapat dikatakan tepat. Penggunaan ini bukan hanya berfungsi untuk membentuk image perusahaan, atau sekedar wadah komentar pelanggan, tetapi juga mendukung kegiatan pemasaran yang lebih menekankan pada kegiatan promosi hotel. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis adalah bahwa penelitian ini berfokus pada respon pelanggan terhadap media *cyber* sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis berfokus pada pengelolaan media sosial instagram sebagai media informasi publik yang dilakukan oleh instansi Humas Peprov Riau.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Tantri Puspita Yazid, pada tahun 2015 dengan judul “*Implementasi Cyber Public Relations Melalui Pengelolaan Website Pemerintah Provinsi Sumatra Barat*”, yang diterbitkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau. dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Sedangkan untuk metode pengumpulan data penelitian ini menggunakan metode observasi, wawancara, dokumentasi dan audio visual. Adapun hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan website yang dilakukan oleh humas telah mengubah isi dan tampilan dari website sehingga lebih menarik. Namun, website tersebut belum sepenuhnya mampu menunjang kinerja humas dalam membentuk *good governance* dari segi pelayanan publik, karena isi dari website tersebut masih didominasi oleh pemerintah yakni 1.0. namun keberadaan dari website itu sendiri kurang disosialisasikan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sebagai media informasi bagi humas. Pada pencapaian peringkat pertama *good governance and clean government* dipulau Sumatra tahun 2010 bukan karena pengelolaan website. Karakteristik mewujudkan *good governance* melalui pelayanan public oleh humas belum menonjol didalam website pemerintah provinsi Sumatra barat. Pelayanan transparansi dsalam website menjadi yang diutamakan. Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah pada focus kajian, dimana penelitian ini fokus membahas pengelolaan website, sedangkan peneliti berfokus dengan media sosial instagram.

Penelitian Adhianty Nurjanah dan Frizky Yulianti Nurbisyah dengan judul “*Pemanfaatan Digital Publik Relations (PR) Dalam Mensosialisasikan Tagline “jogja istimewa” Humas Pemerintah Kota Yogyakarta,*” yang diterbitkan oleh Universitas Muhammadiyah Yogyakarta pada tahun 2016. Adapun penelitian untuk melihat implementasi digital PR humas pemerintah kota Yogyakarta dalam mensosialisasikan “jogja istimewa”. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yakni dengan metode studi kasus. Adapun hasil penelitian ini yaitu dalam pemanfaatan digital PR pemerintah DIY hanya sebagai pelaksana yang berperan aktif adalah Bapedda DIY, dan untuk penerapannya sendiri belum efektif karena kegiatan proses mengenalkan, mengkampanyekan, melalui interaksi dengan memanfaatkan sumberdaya, sarana dan prasana belum menyentuh pada sasaran dan tujuan sosialisasi yaitu memperoleh identitas, mengembangkan nilai-nilai mulia yang terkandung dalam branding “jogja istimewa”. Adapun pebedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah penelitian ini lebih fokus pada sosialisasi melalui media *cyber* sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah penerapan media sosial Instagram sebagai medai informasi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penelitian oleh Yuliawati dan Enjang Pera Irawan yang berjudul Peran “*Cyber Public Relation* Humas Polri dalam memberikan Pelayanan Informasi Publik Secara *Online*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Peran *Cyber Public Relation* Humas Polri dalam memberikan Pelayanan Informasi Publik Secara *Online*. Teori dan konsep yang digunakan dalam penelitian ini yaitu konsep *Public Relations*, *cyber Public Relations*, pelayanan publik dan informasi publik. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran Divisi Humas Polri dalam menjalankan aktivitas *cyber Public Relations* lebih dominan pada peran sebagai *tecnicion communication* dan *facilitator communication*. Namun peran *expert preciber communication problem* dan *solving process facilitator* tetap ada, walaupun tidak begitu dominan. Penerapan konsep *cyber Public Relations* merupakan bentuk komitmen Polri dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, sekaligus sebagai dukungan terhadap pelaksanaan UU Keterbukaan Informasi Publik. Kualitas layanan Humas Polri melalui media website humas.polri.go.id ini masih perlu ditingkatkan, mengingat masih ada hal-hal yang harus diperbaiki seperti , meningkatkan kualitas SDM pengelola website, mempercantik tampilan website, melengkapi menu-menu dalam website, sampai memperbaiki *protections system*. Perbedaannya antara penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu penelitian ini berfokus pada penggunaan website, sedang penulis membahas tentang sosial media instagram.

Penelitian Ananditya Y Angwarmase dan Ike Devi Sulistyaningtyas dengan judul “*Implementasi Cyber Public Relations Dalam Meningkatkan Reputasi Universitas Gadjah Mada Yogyakarta sebagai Universitas Riset Berkelas Dunia*”, penelitian ini diterbitkan oleh Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk melihat kontribusi implementasi *cyber Public Relations* oleh UGM untuk meningkatkan reputasi UGM sebagai Universitas Riset Berkelas Dunia.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Peneliti menggunakan teori rumus 7 C dari cutlip yaitu *credibility, context, channel, continiuty and concictency, content, capability of audience*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan sifat deskriptif . adapun hasil yang didapat dari penelitian ini yaitu, bahwa kontribusi implementasi *cyber PR* dalam dalam meningkatkan reputasi UGM berfokus pada publikasi yang terdapat pada bentuk-bentuk implementasi seperti pembuatan press rilis, berita video maupun penyediaan informasi di situs resmi. Publikasi dilakukan menggunakan unit lainnya sebagai sumber informasi tentang penelitian. Topik khusus tentang penelitian dipublikasikan guna membangun pemahaman tentang UGM sebagai Universitas riset berkelas dunia dan interaksi yang terjadi belum memberikan kontribusi yang signifikan. Perbedaannya adalah, dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori rumus 7 C dari cutlip yaitu *credibility, context, channel, continiuty and concictency, content, capability of audience*, sedangkan penulis menggunakan teori 4C dari Chris Heuer, yaitu *Context, Communication, Collaboration, Connection*.

C. KERANGKA PIKIR

Keberadaan humas dalam insatansi pemerintah Provinsi Riau memiliki peran sebagai penghubung, dan menyampaikan pesan atau informasi antara pemerintah yang dalam hal ini khususnya pemerintah daerah kepada publik, yang mana merupakan tugas, serta merupakan bentuk realisasi dari UU Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP). Dalam hal ini pemerintahan berperan untuk menyediakan media komunikasi yang cepat dalam menanggapi masukan maupun kritik yang membangun sebagai media informasi publik juga sarana komunikasi dan informasi yang transparan kepada masyarakat. Di era modern ini, sosial media merupakan media yang paling banyak digunakan oleh masyarakat, dan salah satu media sosial yang paling banyak digunakan masyarakat adalah instagram.

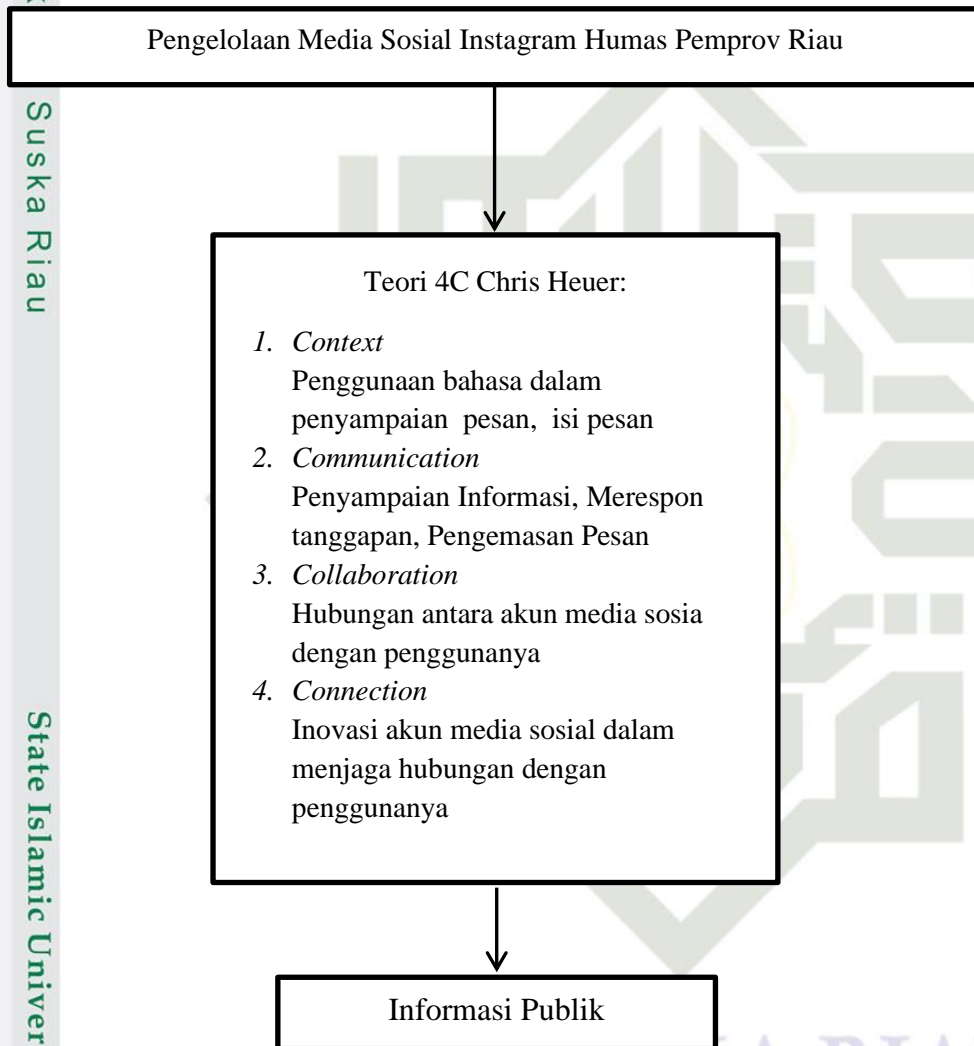
Menurut Chhrist Heuer ada empat indikator dalam pengoperasian media sosial, yaitu *Context, Communication, Collaboration, dan Connection*. Teori

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tersebut dapat menjawab bagaimana pengemasan pesan yang akan disampaikan melalui akun Instagram @humas_riau tersebut, isi/ konten dari akun Instagram @humas_riau tersebut, serta bagaimana humas Riau menjalin komunikasi dengan para followers akun Instagram @humas_riau tersebut.

Gambar 2.1: Kerangka Pikir



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. JENIS DAN PENDEKATAN PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan sifat dekriptif. Bogdan dan Taylor mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.¹

Dalam riset deskriptif kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data sedalam-dalamnya. Riset ini tidak mengutamakan besarnya populasi atau sampling bahkan populasi atau sampling sangat terbatas. Jika data yang terkumpul sudah mendalam dan bisa menjelaskan fenomena yang diteliti, maka tidak perlu mencari sampling lainnya. Lebih ditekankan adalah persoalan kedalaman (kualitas) data bukannya (kuantitas) data²

B. LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN

Penelitian dimulai sejak 15 November 2019 sampai dengan 6 Januari 2020. Lokasi penelitian adalah Kantor Biro Humas, Protokol & Kerjasama Setda Provinsi Riau, Jl. Jendral Sudirman No. 460, Kota Pekanbaru.

C. SUMBER DATA PENELITIAN

Jenis data yang diperoleh dibagi menjadi dua tipe, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber data pertama di lapangan. Data ini diperoleh melalui wawancara dan observasi. Sedangkan, data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua. Data ini diperoleh melalui studi dokumentasi, baik cetak maupun penelusuran data online. Adapun narasumber sekaligus *key informan* dalam penelitian ini

¹ Lexy Moleong, 2006, Metode Penelitian Kualitatif, (Bandung Remaja Rosdakarya), Hal. 3

² Rachmat Kriyantono, 2006, Teknik Praktis Riset Komunikasi, (Jakarta: Kencana), Hlm. 56



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

adalah kepala sub bagian penyusunan materi dan naskah pidato gubernur, wakil gubernur dan sekretaris daerah pemprov riau yaitu pak suta pranawijaya dan pegawai sub bagian penyusunan materi dan naskah pidato gubernur, wakil gubernur dan sekretaris daerah pemprov riau, pak jeffri. Beliau ini merupakan orang yang bertanggung jawab dalam mengelola akun instagram humas pemprov riau.

D. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Wawancara

Wawancara merupakan alat efektif untuk mengumpulkan data sosial berupa informasi berupa manusia dan segala sesuatu yang mempengaruhi manusia, dan dapat berbentuk pendapat, keyakinan, perasaan, hasil pemikiran dan pengetahuan seseorang tentang segala sesuatu yang dipertanyakan berkaitan dengan masalah penelitian. Peneliti menggunakan teknik wawancara mendalam. Wawancara atau interview merupakan alat pengumpulan data yang sangat penting dalam penelitian yang melibatkan manusia sebagai subjek sehubungan dengan realitas atau gejala yang dipilih untuk diteliti.³ Karakteristik wawancara mendalam adalah pedoman wawancara hanya sekedar garis besar tentang data atau informasi apa yang ingin didapatkan dari informan yang nanti dapat dikembangkan dengan memperhatikan perkembangan, konteks, dan situasi wawancara.

Observasi

Pada dasarnya observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang tampak dalam suatu objek penelitian. Unsur-unsur yang tampak pada saat observasi disebut data atau informasi yang diamati dan dicatat dengan benar dan lengkap. Penulis melakukan observasi atau pengamatan sehingga dapat melengkapi data-data yang belum diperoleh dari hasil wawancara.

Studi Dokumentasi

³ Rahmat Kriyantono, Teknik Praktis Riset Komunikasi. Jakarta: Kencana, 2009, Hlm. 98.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Studi dokumen bertujuan mencari data berupa catatan, bulletin, majalah, artikel, dan bahan-bahan dokumentasi. Studi dokumen peneliti gunakan karena sebagian data atau informasi terkait permasalahan penelitian tersedia dalam bentuk katalog, laporan, foto-foto, artikel berita, dan sebagainya.

Peneliti juga menggunakan penelusuran data-dataonline. Penelusuran data online adalah tatacara melakukan penelusuran data melalui media online seperti internet, yang menyediakan fasilitas online sehingga memungkinkan penelitidapat memperoleh data informasi berupa data dan juga informasi teori yang dapat dipertanggungjawabkan secara akademik.⁴

E. VALIDITAS DATA

Untuk menguji validitas data yang telah dikumpulkan, peneliti akan menggunakan metode analisis triangulasi, yaitu menganalisa jawaban subjek dengan meneliti kebenaran dengan data empiris (sumber lainnya) yang tersedia, artinya cross-check dengan data yang ada. Menurut lexy j. Moleong, triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan pengecekan sumber lain untuk pembandingan, yaitu dengan menggunakan sumber, metode, penyidik dan teori dalam penelitian kualitatif. Artinya teknik triangulasi adalah sebagai upaya untuk menghilangkan perbedaan-perbedaan konstruksi kenyataan yang ada dalam konteks pengumpulan data tentang berbagai kejadian dan hubungan dari berbagai pandangan, dengan kata lain bahwa penelitian dapat melakukan check dan recheck temuannya dengan cara membandingkannya.⁵

Dalam penelitian ini teknik triangulasi dilakukan dengan membandingkan dan mengecek kembali derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif. Menurut Dwidjowinoto dalam rachmat kriyantono ada berbagai macam triangulasi,

⁴ Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Kencana, 2007, Hlm. 125.

⁵ Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Public Relations Dan Komunikasi*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013, Hlm. 219.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

namun dalam penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi sumber, adalah membandingkan atau mengecek ulang derajat kepercayaan satu informasi yang diperoleh dari sumber yang berbeda.⁶

F. TEKNIK ANALISIS DATA

Analisis data yang digunakan adalah Interactive Model Miles dan Huberman. Miles dan Huberman menganggap bahwa analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi bersamaan, yakni:⁷

Reduksi data (*data reduction*)

Reduksi data merupakan proses pemilihan, penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang di dapat dari data-data di lapangan, termasuk dalam hal ini adalah catatan wawancara. Tahap ini peneliti melakukan editing, pengelompokan, dan meringkas data.

2) Penyajian data (*data display*)

Penyajian data adalah upaya mengorganisasikan data, yakni menjalin (kelompok) data yang satu dengan kelompok data lain. Penyajian data dapat dimaknai sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan. Pada tahap ini pula peneliti melakukan pemaknaan atau interpretasi dengan berdasar teori-teori untuk menjelaskan dan berargumentasi. Penyajian data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teks naratif.

Pengujian kesimpulan (*drawing and verifying conclusion*)

Peneliti menerapkan prinsip induktif dengan mempertimbangkan pola-pola data yang ada dan atau kecenderungan dari display data yang dibuat. Kesimpulan dapat dikatakan kredibel jika apa yang dideskripsikan didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten sesuai data yang dikumpulkan dari lapangan, serta didasari keterpaduan dengan basis teoritis.

⁶ Rasmad Kriyantono, teknik praktik riset komunikasi, jakarta: kencana, 2012, Hlm. 73.

⁷ Johan Saputro, Perencanaan Event Management Festival Kesenian Yogyakarta sebagai Media Komunikasi Identitas Yogyakarta, Yogyakarta:UIN SUKA, 2013, Hlm. 30-31.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Provinsi Riau

1. Sejarah Provinsi Riau

Secara etimologi, kata Riau berasal dari bahasa Portugis, “Rio”, yang berarti sungai. Riau dirujuk hanya kepada wilayah yang dipertuan muda (Raja Bawahan Johor) di Pulau Penyengat. Wilayah tersebut kemudian menjadi wilayah Residentie Riouw pemerintahan Hindia-Belanda yang berkedudukan di Tanjung Pinang; dan Riouw oleh masyarakat setempat dieja menjadi Riau.¹

Riau merupakan penggabungan dari sejumlah kerajaan Melayu yang pernah berjaya di wilayah ini, yaitu Kerajaan Indragiri (1658-1838), Kerajaan Siak Sri Indrapura (1723-1858), Kerajaan Pelalawan (1530-1879), Kerajaan Riau-Lingga (1824-1913) dan beberapa kerajaan kecil lainnya, seperti Tambusai, Rantau Binuang Sakti, Rambah, Kampar dan Kandis.

Pembangunan Provinsi Riau telah disusun melalui Undang-undang darurat No. 19 tahun 1957 yang kemudian disahkan sebagai Undang-undang No.61 tahun 1958. Provinsi Riau dibangun cukup lama dengan usaha keras dalam kurun waktu hampir 6 tahun 17 November 1952 s/d 5 Maret 1958).

Melalui keputusan Presiden RI pada tanggal 27 Februari tahun 1958 No.258/M/1958, Mr.S.M. Amin ditugaskan sebagai Gubernur KDH Provinsi Riau pertama pada 5 Maret 1958 di Tanjung Pinang oleh Menteri Dalam Negeri yang diwakili oleh Sekjen Mr. Sumarman. Lalu berdasarkan keputusan Menteri Dalam Negeri No.Desember /I/44-25 pada tanggal 20 Januari 1959, Pekanbaru secara resmi menjadi ibukota Provinsi Riau menggantikan Tanjung Pinang.

¹ Riau.go.id, *Informasi Umum: Sejarah Terbentuknya Provinsi Riau*
<https://www.riau.go.id/home/content/61/data-umum>, (Diakses 6 Februari 2019 Pukul 16: 20 WIB)

Berikut, Nama-nama Gubernur Riau dan Periode Jabatannya:

Tabel 4.1 Nama-nama Gubernur Riau dan Periode Jabatannya

No	Nama Gubernur	Periode Jabatan
1.	Mr. S.M. Amin	Periode 1958 – 1960
2.	H. Kaharuddin Nasution	Periode 1960 – 1966
3.	H. Arifin Ahmad	Periode 1966 – 1978
4.	Hr. Subrantas.S	Periode 1978 – 1980
5.	H. Prapto Prayitno (Plt)	1980
6.	H. Imam Munandar	Periode 1980 – 1988
7.	H. Baharuddin Yusuf (Plh)	1988
8.	Atar Sibero (Plt)	1988
9.	H. Soeripto	Periode 1988 – 1998
10.	H. Saleh Djasit	Periode 1998 – 2003
11.	H.M. Rusli Zainal	Periode 2003 - September 2008
12.	H. Wan Abubakar Msi	Periode September 2008 - Nopember 2008 (Plt. Gubernur, karena gubernur incumbent mengundurkan diri mengikuti pilkada Gubernur Riau periode 2008-2013)
13.	H. M. Rusli Zainal	Periode 2008 – 2013
14.	Prof.Dr.Djohermansyah Djohan,MA (Plt)	Periode 2013 – 2014
15.	Drs. H. Annas Maamun	Periode Februari 2014 – September 2014
16.	Ir. Arsyadjuliandi Rachman. MBA	Periode 2014 – 2018
17.	H.Wan Thamrin Hasyim	Periode 2018 Februari 2019
18.	Drs. H. Syamsuar, M.Si	Periode 2019 – Sekarang

Visi & Misi

a. Visi Provinsi Riau

Terwujudnya Provinsi Riau sebagai Pusat Perekonomian dan Kebudayaan Melayu dalam lingkungan masyarakat yang agamis, sejahtera lahir dan bathin, di Asia Tenggara Tahun 2020.²

b. Misi Provinsi Riau

- 1) Mewujudkan Pemerintah Daerah yang berkemampuan, profesional, bermoral, serta keteladanan pemimpin dan aparat, melalui penguatan kelembagaan, kualitas aparat dengan system rekrutmen profesional,

²Riau.go.id, Index Berita: Visi dan Misi Provinsi Riau, <https://www.riau.go.id/home/content/858/visi-dan-misi>, (Diakses 6 Februari 2018 Pukul 17:00 WIB)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- penguatan Balitbang, penggunaan ICT, penguatan *good governance*, dan peningkatan kualitas pelayanan publik
- 2) Mewujudkan SDM yang berkualitas dengan penekanan pada kemudahan memperoleh pendidikan, peningkatan mutu dan pengembangan manajemen pendidikan dasar, menengah, kejuruan, dan pendidikan tinggi, kemudahan memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas, serta pembangunan sarana dan prasarana masyarakat beragama, seni budaya dan moral (*human resources development*).
- 3) Mewujudkan prinsip pembangunan yang berkelanjutan terutama Program Pengentasan Kemiskinan, Pengentasan Kebodohan, dan Pembangunan Infrastruktur.
- 4) Mewujudkan keseimbangan pembangunan antar wilayah dan antar kelompok masyarakat melalui pembangunan infrastruktur (*spread of development equilibrium between region and society*).
- 5) Mewujudkan perekonomian berbasis potensi sumber daya daerah dan pemberdayaan ekonomi kerakyatan melalui partisipasi dan pemberdayaan masyarakat dengan sosialisasi dan keterlibatan mereka dengan UMKM, Koperasi, serta pemberdayaan dasar yang berkualitas ekspor (*empowerment of society base economy*).
- 6) Mewujudkan UMKM dan koperasi yang kuat melalui pembinaan kelembagaan dan usaha, kemudahan akses modal, akses sarana dan sarana produksi, dukungan teknologi dan riset, dukungan sarana transportasi dan distribusi serta kemudahan akses pemasaran
- 7) Mewujudkan percepatan investasi dan stabilitas pertumbuhan ekonomi melalui penciptaan rasa aman dengan kepastian hukum, percepatan pelayanan izin usaha penyiapan infrastruktur serta sarana dan prasarana dasar, promosi dan media serta mitra usaha dagang
- 8) Memberdayakan masyarakat dan kelembagaan desa agar mampu berperan sebagai lini terdalam mengatasi berbagai permasalahan social dan ekonomi masyarakat perdesaan (*empowerment of social and rural institution*).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 9) Mewujudkan sebuah payung kebudayaan daerah, yakni kelangsungan budaya Melayu secara komunitas dalam kerangka pemberdayaannya sebagai alat pemersatu dari berbagai etnis yang ada (*strengthening of malay culture*).
- 10) Mewujudkan tertib administrasi kependudukan Daerah melalui pembangunan database penduduk Riau, digitasi Nomor Penduduk Riau dengan kartu digital.
- 11) Mewujudkan pembangunan berwawasan dan ramah lingkungan, konsep pembangunan kawasan perkotaan, perdesaan dan pemukiman terpadu
- 12) Mewujudkan penanganan berbagai dampak dari issue pemanasan global (*global warming*), kenaikan harga BBM dan rawan pangan melalui penanganan berjangka pendek, berjangka menengah dan berjangka panjang

B. Biro Humas Protokoler dan Kerjasama Setda Riau

1. Keberadaan Biro Humas, Protokoler dan Kerjasama Setda Riau

Humas Provinsi Riau Berada dibawah asisten 1 Gubernur Provinsi Riau. Humas di Pemerintah Provinsi Riau Terletak dalam suatu Biro yang dinamakan Biro Humas. Humas di Pemerintah Provinsi Riau bertugas sebagai mediator antara publik dan pemerintah. Yang dimaksud fungsi dan humas sebagai mediator adalah humas bertindak sebagai komunikator dari pemerintah untuk menyampaikan kebijakan-kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah kepada publik. Kemudian Biro Humas sebagai komunikator dari masyarakat yang menyampaikan aspirasinya yang berkaitan dengan kebijakan-kebijakan yang diperlukan pemerintah.

Publik sasaran Humas Pemerintah Provinsi Riau adalah Publik Internal dan Eksternal, publik internal yaitu jajaran pemerintahan yang berupa instansi-instansi pemerintah di Provinsi Riau sendiri dan publik eksternal yaitu masyarakat Riau pada umumnya dari kalangan manapun. Kebijakan yang disampaikan bukan hanya kebijakan yang berasal dari Pemerintah Provinsi Riau sendiri akan tetapi juga kebijakan-ebijakan yang berasal dari Pemerintah Pusat.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Visi & Misi

a. Visi

“Terwujudnya Koordinasi dan Pelayanan Bidang Kehumasan yang Profesional, Efektif, Efisien, dan Akuntabel”³

Pernyataan visi tersebut mengandung makna :

- 1) Visi adalah cara pandang jauh ke depan dan merupakan gambaran di masa datang yang diinginkan/dicita-citakan oleh Biro Hubungan Masyarakat.
- 2) Koordinasi Bidang Kehumasan adalah pola interaksi yang dilakukan dengan semua komponen baik di lingkungan Pemerintahan Provinsi Riau maupun Kabupaten/Kota se Provinsi Riau dan masyarakat yang berkaitan dengan bidang Kehumasan.
- 3) Pelayanan Bidang Kehumasan adalah pelayanan yang diberikan dalam penyelenggaraan pemerintahan di bidang Kehumasan dengan konsep pelayanan prima sebagai upaya untuk mewujudkan good and clean government.
- 4) Profesional adalah memprioritaskan pengetahuan, keahlian dan mental yang berlandaskan kode etik dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 5) Efektif adalah tercapainya tujuan organisasi yang sesuai dengan rencana dan tepat sasaran.
- 6) Efisien adalah tercapainya tujuan organisasi dengan memanfaatkan sumberdaya yang dimiliki secara minimal dan hasilnya maksimal.
- 7) Akuntabel adalah pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan di bidang kehumasan dapat dipertanggungjawabkan kinerjanya.

b. Misi

- 1) Mengkoordinasikan dan memberikan pelayanan informasi secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel. Memberikan dan mengkoordinasikan informasi kepada publik untuk semua

³ Biro Humas Protokoler, dan Kerjasama Setda Prov Riau, *Visi Misi*, <http://humas.riau.go.id/page/visi-misi>, (Diakses 7 Februari 2019 Pukul 09:30 WIB)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pemberitaan yang terdapat di media massa yang dilaksanakan secara professional, efektif, efisien dan dapat dipertanggungjawabkan.

- 2) Mempersiapkan sumber daya kehumasan Provinsi Riau secara optimal. Meningkatkan sumber daya manusia kehumasan secara optimal dengan memperhatikan ketepatan, manfaat dan efisien bagi kepentingan pemerintah dan masyarakat.

Tugas dan Fungsi

Sesuai dengan Peraturan Gubernur Riau Nomor: 98 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Riau, maka tugas pokok dan fungsi Humas adalah sebagai berikut:⁴

a) Kepala Biro Hubungan Masyarakat, Protokoler dan Kerjasama

Pasal 102

- 1) Kepala Biro Hubungan Masyarakat, Protokol dan Kerjasama mempunyai tugas membantu Gubernur melalui Sekretaris Daerah dalam penyusunan kebijakan dan pengoordinasian administratif terhadap pelaksanaan tugas perangkat daerah serta pelayanan administratif pada Bagian Protokol, Bagian Pengendalian Kerjasama, dan Bagian Hubungan Masyarakat.
- 2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Kepala Biro Masyarakat, Protokol dan Kerjasama menyelenggarakan fungsi perumusan kebijakan, pelaksanaan kebijakan, pelaksanaan evaluasi dan pelaporan, pelaksanaan administrasi dan pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Gubernur terkait dengan tugas dan fungsi pada Biro Hubungan Masyarakat, Protokol dan Kerjasama.

b) Bagian Protokol

Pasal 103

- 1) Kepala Bagian Protokol mempunyai tugas melakukan koordinasi, fasilitas dan evaluasi pada Subbagian Tata Usaha Biro, Subbagian Acara dan Subbagian Pelayanan Tamu.
- 2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Kepala Bagian Menyelenggarakan Fungsi:
 - a. Penyusunan program kerja dan rencana operasional pada bagian protokol.
 - b. Penyelenggara pelaksanaan koordinasi, fasilitas dan memeriksa hasil pelaksanaan tugas di lingkungan Bagian protokol.

⁴ Dokumen Kantor Biro Humas, Protokoler, dan Kerjasama Sekretariat Daerah Provinsi Riau Pada Tanggal 24 januari 2018

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Penyelenggara pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas sesuai dengan tugas yang telah dilaksanakan kepada kepala Biro Hubungan Masyarakat, Protokol dan Kerjasama.
- d. Pelaksanaan Tugas kedinasan lain yang diberikan pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

Pasal 104

Kepala Subbagian Tata Usaha Biro Mempunyai Tugas:

- a. Merencanakan program/kegiatan dan penganggaran pada Subbagian Tata Usaha Biro.
- b. Membagi tugas, membimbing, memeriksa dan menilai hasil pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan Subbagian Tata Usaha Biro.
- c. Mengagendakan dan mendistribusikan urut mmenyurat.
- d. Melaksanakan pengelolaan kearsipan biro.
- e. Melaksanakan pengumpulan bahan rencana program dan kegiatan biro.
- f. Penyipian bahan administrasi kepegawaian biro.
- g. Membuat laporan perkembangan kepegawaian.
- h. Melaksanakan proses penegakan disiplin pegawai.
- i. Penyiapan bahan administrasi keuangan dan asset biro.
- j. Mengelola keuangan dan penyiapan pembayaran gaji pegawai.
- k. Melaksanakan pengelolaan perlengkapan dan rumah tangga biro.
- l. Melaksanakan pengelolaan data, pelayanan informasi dan pengembangan sistem informasi biro.
- m. Melaksanakan koordinasi penyusuna analisa jabatan, analisa beban kerja, peta jabatan, proyeksi kebutuhan pegawai, standar kompetensi, dan evaluasi jabatan.
- n. Melaksanakan penyusunan rencana strategi Biro.
- o. Melakukan pemantauan, evaluasi dan membuat laporan pelaksanaan tugas dan kegiatan pada subbagian tata usaha biro.
- p. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan atasan sesuai tugs dan fungsinya.

Pasal 105

Kepala Subbagian Acara mempunyai tugas:

- a. Merencanakan program/kegiatan pada Subbagian Acara.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Membagi tugas, membimbing, memeriksa dan menilai hasil pelaksanaan tugas bawahan dilingkungan Subbagian Acara.
- c. Menyiapkan bahan keperluan yang berkaitan dengan perlengkapan dan kelengkapan acara/upacara serta mengatur ruang dan tata tempat pelaksanaan rapat dinas serta resepsi pimpinan.
- d. Menyiapkan bahan koordinasi persiapan serta gladi lapangan dalam acara kenegaraan/acara resmi.
- e. Menyiapkan bahan laporan pimpinan serta buku panduan acara/upacara (kenegaraan/resmi).
- f. Menyiapkan koordinasi gladi lapangan dan mengatur tata tempat, tata upacara dan tata penghormatan dalam acara resmi dan acara kenegaraan.
- g. Menyiapkan koordinasi para ajudan pimpinan baik di lingkungan Pemerintah Provinsi maupun instansi terkait.
- h. Menyiapkan tanda kenang-kenangan/souvenir.
- i. Menyiapkan bahan koordinasi persiapan penerimaan kunjungan tamu, VIP, VVIP, dan tamu lainnya.
- j. Menyiapkan bahan rencana agenda kunjungan tamu dan perjalanan dinas pimpinan.
- k. Menyiapkan bahan pelaporan kegiatan tamu VIP, VVIP, dan tamu lainnya.
- l. Melakukan pemantauan, evaluasi dan membuat laporan pelaksanaan tugas dan kegiatan pada Subbagian Acara.
- m. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan atasan sesuai tugas dan fungsinya.

Pasal 106

Kepala Subbagian Pelayanan Tamu mempunyai tugas:

- a. Merencanakan program/kegiatan dan penganggaran pada Subbagian Pelayanan Tamu.
- b. Membagi tugas membimbing, memeriksa dan menilai hasil pelaksanaan tugas bawahan dilingkungan Subbagian Pelayanan Tamu.
- c. Menyipkan kebutuhan akomodasi dan transportasi dalam rangka penyelenggara rapat, pertemuan, pelantikan, acara kenegaraan, upacara hari besar nasional/daerah.
- d. Menyiapkan bahan pelayanan dan mengatur penggunaan kendaraan dinas dalam rangka penyelenggara rapat, pertemuan, pelantikan, acara kenegaraan, upacara hari besar nasional/daerah.
- e. Menyiapkan bahan koordinasi dan penjadwalan pelaksanaan tugas personal/pengemudi dalam rangka penyelenggara rapat, pertemuan, pelantikan, acara kenegaraan, upacara hari besar nasional/daerah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- f. Menyiapkan bahan pengawasan penggunaan kendaraan dinas operasional dalam rangka penyelenggara rapat, pertemuan, pelantikan, acara kenegaraan, upacara hari besar nasional/daerah.
- g. Menyiapkan pengaturan penggunaan bahan bakar minyak dalam rangka penyelenggara rapat, pertemuan, pelantikan, acara kenegaraan, upacara hari besar nasional/daerah.
- h. Mengurus kendaraan Pool dan kendaraan dinas jabatan dalam rangka penyelenggara rapat, pertemuan, pelantikan, acara kenegaraan, upacara hari besar nasional/daerah.
- i. Mengurus pinjaman alat transportasi untuk penjemputan/pengantaran tamu-tamu dalam rangka penyelenggara rapat, pertemuan, pelantikan, acara kenegaraan, upacara hari besar nasional/daerah.
- j. Melakukan pemantauan, evaluasi dan membuat laporan pelaksanaan tugas dan kegiatan pada Subbagian Pelayanann Tamu.
- k. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan atasan sesuai tugas dan fungsinya.

c) Bagian Kerjasama

Pasal 107

- 1) Kepala Bagian Pengendalian Kerjasama mempunyai tugas melakukan koordinasi, fasilitasi dan evaluasi pada Subbagian Kerjasama Dalam Negeri, Subbagian Kerjasama Luar Negeri, dan Subbagian Kerjasama dengan Lembaga dan Pihak Ketiga.
- 2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepala BagianMenyelenggarakan fungsi:
 - a. Penyusunan program kerja dan rencana operasional pada bagian pengendalian kerjasama.
 - b. Penyelenggaraan pelaksanaan koordinasi, fasilitasi dan memeriksa hasil pelaksanaan tugas di lingkungan Bagian Pengendalian Kerjasama.
 - c. Penyelenggaraan pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas sesuai dengan tugas yang telah dilaksanakan kepada Kepala Biro Huungan Masyarakat, Protokol dan Kerjasama.
 - d. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

Pasal 108

Kepala Subbagian Kerjasama Dalam Negeri mempunyai tugas:

- a. Merencanakan program/kegiatan dan penganggaran pada Subbagian Kerjasama Dalam Negeri.
- b. Membagi tugas, membimbing, memeriksa dan menilai hasil pelaksanaan tugas bawahan dilingkungan Subbagian Kerjasama Dalam Negeri.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Menyiapkan bahan analisis data dan potensi kerjasama antar Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/kota di bidang pemerintahan, ekonomi dan pembangunan, serta sosial dan budaya.
- d. Menyiapkan bahan koordinasi pembinaan kerjasama antar Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/kota di bidang pemerintahan, ekonomi dan pembangunan, serta sosial dan budaya.
- e. Menyiapkan bahan perumusan kebijakan kerjasama antar Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/kota di bidang pemerintahan, ekonomi dan pembangunan, serta sosial dan budaya.
- f. Menyiapkan bahan perumusan kebijakan dan penyelesaian perselisihan antar pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten/kota.
- g. Menyiapkan bahan penyusunan program dan pembinaan pelaksanaan kerjasama antar Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/kota di bidang pemerintahan, ekonomi dan pembangunan, serta sosial dan budaya.
- h. Melakukan pemantauan, evaluasi dan membuat laporan pelaksanaan tugas dan kegiatan pada Subbagian Kerjasama Dalam Negeri.
- i. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan atasan sesuai tugas dan fungsinya.

Pasal 109

Kepala Subbagian Kerjasama Luar Negeri mempunyai tugas:

- a. Merencanakan program/kegiatan dan penganggaran pada Subbagian Kerjasama Luar Negeri.
- b. Membagi tugas, membimbing, memeriksa dan menilai hasil pelaksanaan tugas bawahan dilingkungan Subbagian Kerjasama Luar Negeri.
- c. Menyiapkan bahan analisis data dan potensi Kerjasama Luar Negeri.
- d. Menyiapkan bahan koordinasi pembinaan dan perumusan kebijakan Kerjasama Luar Negeri.
- e. Menyiapkan bahan perumusan kebijakan dan penyelesaian perselisihan Kerjasama Luar Negeri.
- f. Menyiapkan bahan penyusunan program dan pembinaan pelaksanaan Kerjasama Luar Negeri.
- g. Melakukan pemantauan, evaluasi dan membuat laporan pelaksanaan tugas dan kegiatan pada Subbagian Kerjasama Luar Negeri.
- h. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan atasan sesuai tugas dan fungsinya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pasal 110

Kepala Subbagian Kerjasama dengan Lembaga dan Pihak Ketiga mempunyai tugas:

- a. Merencanakan program/kegiatan dan penganggaran pada Subbagian Kerjasama dengan Lembaga dan Pihak Ketiga.
- b. Membagi tugas, membimbing, memeriksa dan menilai hasil pelaksanaan tugas bawahan dilingkungan Subbagian Kerjasama dengan Lembaga dan Pihak Ketiga.
- c. Menyiapkan serta menganalisis data dan potensi kerjasama dengan Kementerian/Lembaga Pemerintah Non Kementerian di bidang pemerintahan, ekonomi dan pembangunan, serta sosial dan budaya.
- d. Menyiapkan bahan koordinasi dan petunjuk kerjasama dengan Kementerian/Lembaga Pemerintah Non Kementerian di bidang pemerintahan, ekonomi dan pembangunan, serta sosial dan budaya.
- e. Menyiapkan bahan perumusan kebijakan kerjasama dengan Kementerian/Lembaga Pemerintah Non Kementerian di bidang pemerintahan, ekonomi dan pembangunan, serta sosial dan budaya.
- f. Menyiapkan bahan penyusunan program pembinaan kerjasama dan perumusan kebijakan dengan lembaga dan pihak ketiga.
- g. Menyiapkan bahan koordinasi pembinaan kerjasama dengan lembaga dan pihak ketiga.
- h. Menyusun program pembinaan pelaksanaan kerjasama dengan Kementerian/Lembaga Pemerintah Non Kementerian di bidang pemerintahan, ekonomi dan pembangunan, serta sosial dan budaya.
- i. Melakukan pemantauan, evaluasi dan membuat laporan pelaksanaan tugas dan kegiatan pada Subbagian Kerjasama dengan Lembaga dan Pihak Ketiga.
- j. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan atasan sesuai tugas dan fungsinya.

d) Bagian Hubungan Masyarakat

Pasal 111

- 1) Kepala Bagian Hubungan Masyarakat mempunyai tugas melakukan koordinasi, fasilitasi dan evaluasi pada Subbagian Publikasi, Subbagian Hubungan Pers, Penerbitan, Dokumentasi dan Media, dan Subbagian Penyusunan Materi dan Naskah Pidato Gubernur, Wakil Gubernur dan Sekretaris Daerah.
- 2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepala bagian menyelenggarakan fungsi:
 - a. Penyusunan program kerja dan rencana operasional pada bagian Hubungan Masyarakat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Penyelenggaraan pelaksanaan koordinasi, fasilitasi dan memeriksa hasil pelaksanaan tugas di lingkungan Bagian Hubungan Masyarakat.
- c. Penyelenggaraan pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas sesuai dengan tugas yang telah dilaksanakan kepada Kepala Biro Hubungan Masyarakat, Protokol, dan kerjasama.
- d. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

Pasal 112

Kepala Subbagian Publikasi mempunyai tugas:

- a. Merencanakan program/kegiatan dan penganggaran pada Subbagian Publikasi.
- b. Membagi tugas, membimbing, memeriksa, dan menilai hasil pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan Subbagian Publikasi.
- c. Mempublikasikan kegiatan pemerintah provinsi dalam bentuk foto maupun audio visual maupun media elektronik dan *online*.
- d. Menyebarluaskan dokumentasi untuk bahan pemberitaan.
- e. Elaksanakan pembuatan baliho, spanduk, dan *running text* untuk menyebarluaskan kegiatan pada Subbagian Publikasi.
- f. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Pasal 113

Kepala Subbagian Hubungan Pers, Penerbitan, Dokumentasi dan Media mempunyai tugas:

- a. Merencanakan program/kegiatan dan penganggaran pada Subbagian Hubungan Pers, Penerbitan, Dokumentasi dan Media.
- b. Membagi tugas, membimbing, memeriksa dan menilai hasil pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan Subbagian Hubungan Pers, Penerbitan, Dokumentasi dan Media.
- c. Menyiapkan bahan dokumentasi kegiatan pimpinan dan pemerintah provinsi dalam bentuk foto maupun audio visual.
- d. Menyimpan dan memelihara hasil dokumentasi berupa foto dan audio visual serta naskah-naskah pidato Gubernur, Wakil Gubernur, dan Sekretaris Daerah.
- e. Menginformasikan dan mengatur jadwal petugas dalam meliput kegiatan Pemerintah Provinsi.
- f. Melaksanakan analisis pemberitaan.
- g. Melaksanakan bina pemberitaan dalam mendukung program dan kebijakan Pemerintah Provinsi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- h. Menyiapkan konferensi pers dan *press release*.
- i. Melaksanakan kajian dan analisis dalam membentuk model hubungan pers dengan Pemerintah Provinsi.
- j. Melaksanakan hubungan dengan pers untuk mnyukseskan program-program pemerintah provinsi dalam bidang pemerintahan, pembangunan, kemasyarakatan dan umum.
- k. Mengatur dan memberikan informasi kepada pers berkaitan program-program Pemerintah Provinsi dalam bidang pemerintahan, pembangunan, kemasyarakatan dan umum.
- l. Menyiapkan bahan penerbitan.
- m. Melaksanakan kerjasama dengan media massa baik cetak maupun elektronik.
- n. Melaksanakan penyiapan materi pemberian ucapan selamat, duka cita dan iklan pembangunan di media massa baik cetak maupun elektronik.
- o. Melaksanakan pembuatan agenda/buku kerja, kalender dan penerbitan lainnya yang dibutuhkan Pemerintah Provinsi.
- p. Melakukan pemantauan, evaluasi dan membuat laporan pelaksanaan tugas dan kegiatan pada Subbagian Hubungan Pers, Penerbitan, Dokumentasi dan Media.
- q. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Pasal 114

Kepala Subbagian Penyusunan Materi dan Naskah Pidato Gubernur, Wakil Gubernur dan Sekretaris Daerah mempunyai tugas:

- a. Merencanakan program/kegiatan dan penganggaran padaSubbagian Penyusunan Materi dan Naskah Pidato Gubernur, Wakil Gubernur dan Sekretaris Daerah.
- b. Membagi tugas, membimbing, memeriksa dan menilai hasil pelaksanaan tugas bawahan dilingkunganSubbagian Penyusunan Materi dan Naskah Pidato Gubernur, Wakil Gubernur dan Sekretaris Daerah.
- c. Menyiapkan petunjuk teknis penyusunan konsep pidato Gubernur, Wakil Gubernur dan Sekretaris Daerah.
- d. Melaksanakan editor terhadap konsep pidato Gubernur, Wakil Gubernur dan Sekretaris Daerah yang berasal dari seluruh Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi.
- e. Menghimpun naskah-naskah Pidato Gubernur, Wakil Gubernur dan Sekretaris Daerah Pemerintah Provinsi.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Melaksanakan koordinasi dengan seluruh Perangkat Daerah dalam penyusunan pidato Gubernur, Wakil Gubernur dan Sekretaris Daerah.
- Melakukan pemantauan, evaluasi dan membuat laporan pelaksanaan tugas dan kegiatan pada Subbagian Penyusunan Materi dan Naskah Pidato Gubernur, Wakil Gubernur dan Sekretaris Daerah.
- Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

4. Struktur

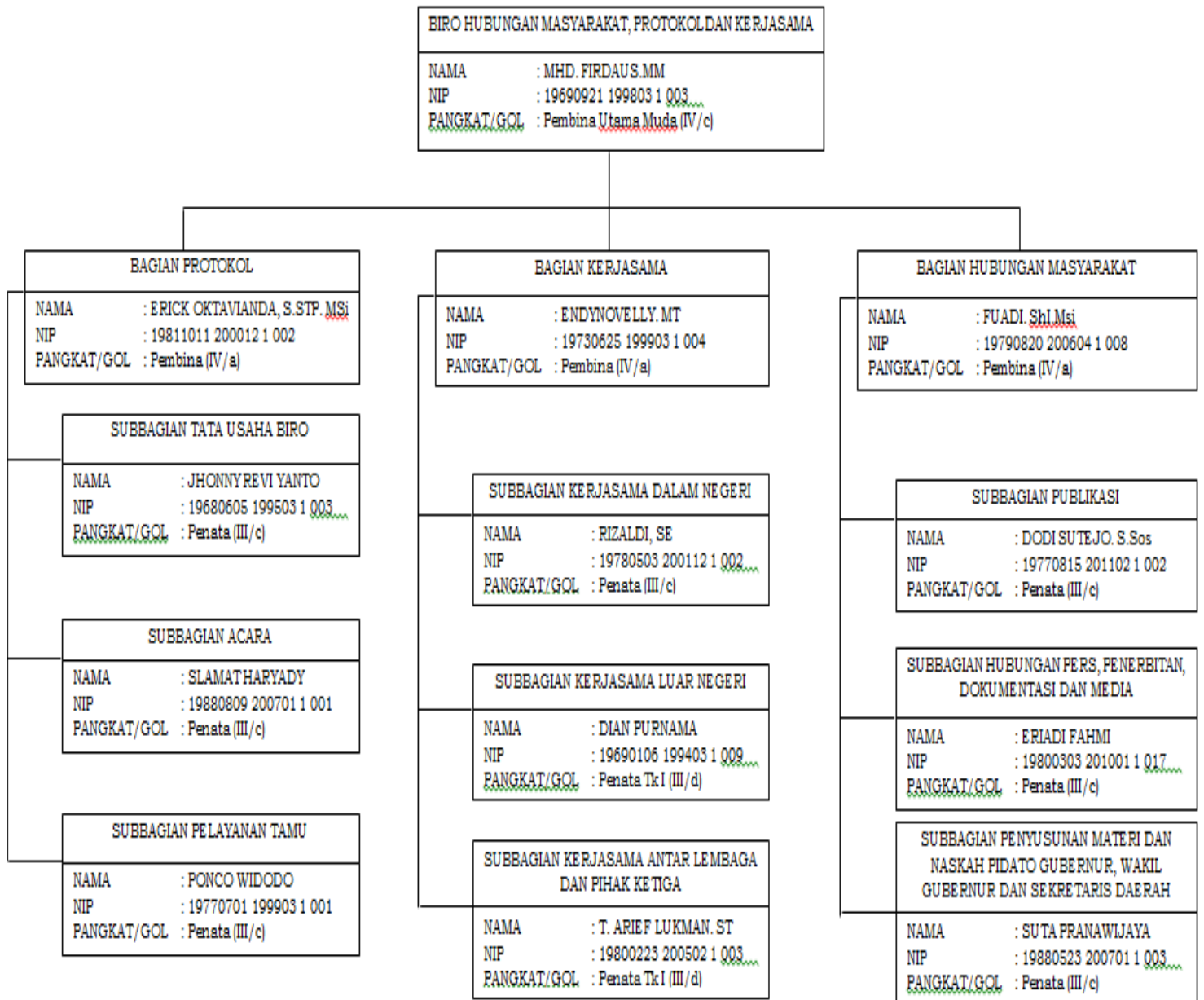
Adapun Struktur Organisasi Kantor Biro Humas Protokol, dan Kerjasama Sekretariat Daerah Provinsi Riau sebagai berikut:⁵ 43

- Kepala Biro : MHD. Firdaus. MM
- Kepala Bagian Humas : Fuadi. Shl.Msi
 - Sub Bagian Publikasi : Dodi Sutejo. S.Sos
 - Sub Bagian Hubungan Pers, Penerbitan, Dokumentasi dan Media : Eriadi Fahmi
 - Sub Bagian Penyusunan Materi dan Naskah Pidato Gubernur, Wakil Gubernur dan Sekretaris Daerah : Suta Pranawijaya
- Bagian Protokol : Erick Oktavianda. S.STP. Msi
 - Sub Bagian Tata Usaha Biro : Jhonny Revi Yanto
 - Sub Bagian Acara : Slamet Haryadi
 - Sub Bagian Pelayanan Tamu : Ponco Widodo
- Bagian Kerjasama : Endynovelly. MT
 - Sub Bagian Kerjasama Dalam Negeri : Rizaldi, SE
 - Sub Bagian Kerjasama Luar Negeri : Dian Purnama
 - Sub Bagian Kerjasama Antar Lembaga : T. Arief Lukman. ST

dan Pihak Ketiga

⁵ Hasil Observasi Penulis di Kantor Biro Humas, Protokol, dan Kerjasama Sekretariat Daerah Provinsi Riau Pada Tanggal 22 Januari 2018

STRUKTUR ORGANISASI KANTOR BIRO HUMAS, PROTOKOLER, DAN KERJASAMA SEKERTARIAT DAERAH PROVINSI RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian terkait Pengelolaan Media Sosial Instagram oleh Humas sebagai Media Informasi Publik pada Pemprov Riau, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Humas Pemprov Riau sebagai lembaga yang mengelola akun sosial media instagram @Humas_riau dalam menyampaikan pesan, Humas Riau menyampaikannya dalam bentuk foto, video, dan infografis, yang disertai dengan keterangan ataupun rilis guna memperjelas maksud dan isi dari video, foto, dan infografis tersebut.

Dalam pengemasan pesan, Humas Riau berpegang pada komitmen untuk menyampaikan informasi yang faktual, dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Selain untuk menagkal *hoax*, juga menegaskan posisi dan kredibilitas Humas Riau. Dalam hal respon, *instagram* Humas Riau menanggapi segala komentar yang ada semaksimal mungkin, terutama komentar yang berisi pertanyaan ataupun yang meminta kepastian terkait informasi yang kita bagikan, serta meluruskan komentar yang isinya salah paham atau keliru dalam menangkap pesan yang disampaikan Humas Riau.

Terkait hubungan yang terbentuk antara Humas Riau melalui akun *instagram* nya dan para pengikutnya, berjalan cukup baik. Hal ini ditandai dengan aktif dan terbukanya aktivitas komentar dari masyarakat dan respon dari Humas Riau pada postingan *instagram* Humas Riau. Humas Riau juga membentuk kolaborasi/kerjasama dengan akun *instagram* lainnya guna memperkaya relasi dan konten, maupun informasi yang dapat dibagikan.

Guna mempertahankan hubungan yang baik dengan khalayak dan pengikutnya, Humas Riau memiliki beberapa inovasi yang telah diterapkan seperti aktif menggunakan bahasa melayu dalam membuat postingan, ataupun membalas komentar para *follower*. Selain itu,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Humas Riau juga membuat postingan dalam beberapa varian seperti video, infografi, dokumentasi kegiatan, dan foto, serta *insta story*, yang membuat tampilan postingan akun Humas Riau tidak monoton. Akun *instagram* Humas Riau juga melakukan kolaborasi dengan akun *instagram* instansi pemerintahan lainnya, dan para penggiat *instagram*, guna merangkul *follower* yang lebih banyak lagi.

Walaupun begitu, masih dijumpai ada fase dimana akun *instagram* humas riau nihil aktivitas dalam rentan waktu beberapa hari dari aktivitas terakhir. Selain itu juga kurangnya dukungan perangkat dan dana cukup menghambat aktivitas pengelolaan akun *instagram* humas riau tersebut.

B. Saran

Sebagai penutup dari proses penulisan ini, penulis mencoba membrikan saran ataupun masukan terkait masalah yang penulis angkat, sesua dengan kemampuan penulis. Berikut beberapa saran dari penulis:

1. Humas Riau harus meningkatkan dukungan dan perhatian terhadap pengelolaan akun *instagram* Humas Riau agar dapat berjalan lebih maksimal lagi
2. Humas Riau harus lebih konsisten dan aktif dalam membuat postingan dan merespon komentar.
3. Peneliti yang akan melakukan penelitian selanjutnya, kiranya dapat kembali mengangkat topik ini melalui sudut pandang yang berbeda.
4. Kepada Universitas Islam Negeri Sultan syarif Khasim Riau, sebagai Almamater penulis, untuk dapat ikut lebih aktif dalam pengelolaan medai sosial untuk menyebarkan informasi dan berinteraksi denga khalayak.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Arikunta, Suharsimi. 1988. pengelolaan kelas dan siswa. Jakarta: Rajawali
- Effendi, Onong Uchjana. 2013. Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek, Bandung: Remaja Rosdakrya.
- Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana.
- Butterick, Keith. 2012. Pengantar *Public Relations* Teori dan Praktik. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- B Solis. 2010. *Engage: The Complete Guide For Brands And Businesses To Build, Cultivate And Measure Success In The New Web*. New Jersey: John Wiley & Sons inc.
- Cagnara, Hafied. 2013. Perencanaan dan Strategi Komunikasi. Jakarta : Rajawali Pers.
- _____. 2015. Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta : Rajawali Pers.
- Davis., Gordon B. 1999. Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen: Bagian I Pengantar. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo
- Febrian, Jack. 2006. *Menggunakan Internet*, Bandung: Informatika.
- Gie, Liang. 2000. Administrasi Perkantoran Modern. Yogyakarta : Liberty
- Handyaningrat, Soewarno. 1997. Pengantar Studi Administrasi dan Management. Jakarta: Gunung Agung.
- Hidayat, Dasrun. 2014. Media Public Relations. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kriyantono, Rachmad. 2012. teknik praktik riset komunikasi, jakarta: kencana.
- Littlejohn Stephen W, Karen A. Foss. 2016. Ensiklopedia Teori Komunikasi Jilid 2, Terj, Tri Wibowo BS, Jakarta: Kencana.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Manulang. 1990. dasar-dasar Manajemen. Jakarta : Ghalia Indonesi.
- M, Suyanto. 2000. Teknologi Informasi Mengubah Strategi Bersaing Yogyakarta:STIMIK AMIKOM
- Nurudin, Umsan. 2002. Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum, Jakarta:Raja Grafindo Persada.
- Onggo, Bob Julius. 2004. *Cyber Public Relations*. Jakarta: Elex media komputindo.
- Peartce, J. Robinson. 2008. Manajemen Strategis Edisi 10. Jakarta: Salemba Empat.
- Prisgunanto, Ilham. 2014. Komunikasi Pemasaran Era Digital, Jakarta: Prisani Cendikia.
- Rosady, Ruslan. 2007. Kiat dan Strategi Kampanye Public Relations. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- _____. 2016. Etika Kehumasan Konsep dan Aplikasi, Jakarta: Rajawali Pers.
- _____. 2013. Metode Penelitian Public Relations Dan Komunikasi, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Rulli Nasrullah. 2015 Media Sosial; Perspektif Komunikasi, Budaya, dan Sosioteknologi. Bandung:Simbiosis Rekatama Media.
- Syafri, Sofyan. 1996. manajemen kontemporer. Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Salim, Peter., Yenny Salim. 2002. Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer. Jakarta: Modern English Press
- Saputra,Wahidin & Nasrullah, Rulli. 2011. Public Relations 2.0 : Teori dan Praktik Public Relations di Era *Cyber*. Depok : Gramata Publishing.
- Soeairat,Soleh. Elvinaro Ardianto. 2017. *Dasar-Dasar Public Relations*,



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bandung: Remaja Rosdakarya.

Suhandang, Kustadi. 2004. *Public Relations Perusahaan: Kajian Program Implementasi*. Bandung: Yayasan Nuansa Cendekia.

Sule, Erni Tisnawati., Kurniwan Saefullah. 2009, pengantar manajemen, Jakarta : Kencana Perdana Media

Wahab, Abdul. 2008. Analisis Kebijakan Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijakan Negara, Jakarta: Bumi Aksara.

Jurnal dan Skripsi

Hartini, Sri. 2012 Peran Inovasi Pengembangan Kualitas Produk dan Kinerja Bisnis. Jurnal Mnagement dan kewirausahaan. VOL. 14, NO. 1. Maret 2012

Nurjannah, Adhianty. Frizki Yulianti Nurnisya. 2017. "Pemanfaatan Digital Public Relation(PR) dalam sosialisasi tagline "jogja istimewa" Humas Pemerintah kota Yogyakarta". Aspikom 3.2.

Putri, Kiki Anugrah Pratama. 2019. *Cyber Public Relations (CPR) Dalam Meningkatkan Citra Kepolisian Daerah Jawa Timur*. Surabaya: UIN Sunan Ampel.

Sapitro, Johan. 2013 Perencanaan Event Management Festival Kesenian Yogyakarta sebagai Media Komunikasi Identitas Yogyakarta, Yogyakarta: UIN SUKA.

Yazid, T.P.. 2015. Implementasi *Cyber Public Relations* Melalui Pengelolaan Website Pemerintah Provinsi Sumatera Barat. Jurnal Ilmu Komunikasi, Volume 6, Nomor 2, September 2015.

Pienrasmi, Hanindyalaila. 2015. Pemanfaata Sicial Media oleh Praktisi *Public Reltions* di Yogyakarta, Jurnal Komunikasi, ISSN 1907-898X VOL. 9, No. 2 April 2015.



Web

<https://www.riau.go.id/home/content/61/data-umum>, (Diakses 6 Februari 2019

Pukul 16: 20 WIB)

<https://www.riau.go.id/home/content/858/visi-dan-misi>, (Diakses 6 Februari 2019

Pukul 17:00WIB)

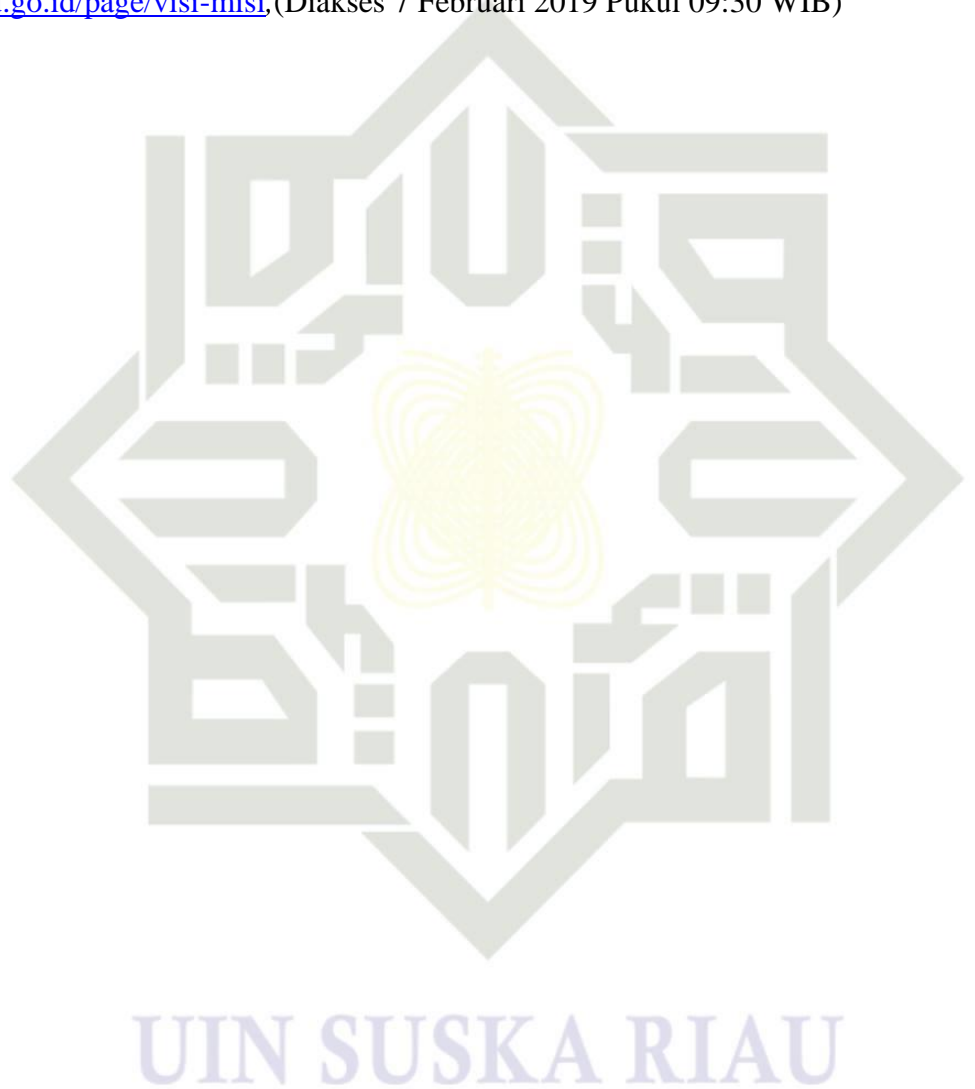
<http://humas.riau.go.id/page/visi-misi>, (Diakses 7 Februari 2019 Pukul 09:30 WIB)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN

Pedoman Wawancara

Context

- a. Apa apa saja isi dari akun instagram humas Riau ?
- b. Bagaimana penyampaian pesan di dalam akun Instagram humas Riau?
- c. Mengapa humas Riau menggunakan akun Instagram sebagai Media Informasi Publik ?

Communication

- a. Bagaimana cara humas Riau merespon tanggapan dari khalayak masyarakat ?
- b. Bagaimana cara humas Riau mengemas pesan supaya diterima di masyarakat ?

3. Collaboration

- a. Bagaimana hubungan akun media sosial humas Riau dengan followernya ?
- b. Bagaimana cara humas Riau membangun hubungan dengan follower?
- c. Apakah follower terlihat aktif merespon konten yang bagikan oleh humas Riau ?

Connection

- a. Apa yang dilakukan humas Riau jika follower bertanya sesuatu ?
- b. Bagaimana cara humas Riau menciptakan inovasi ?
- c. Inovasi apa saja yang telah dibuat ?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dokumentasi Peneltian

Wawancara dengan Suta Pranawijaya Kasubag Penyusunan Materi dan Naskah Pidato Gubernur, Wakil Gubernur, dan Sekretaris Daerah Provinsi Riau



Wawancara dengan Jefrinardi Risky Staff Humas Pemprov Riau



Wawancara dengan Alhafidh Hasdar Staff Humas Pemprov Riau

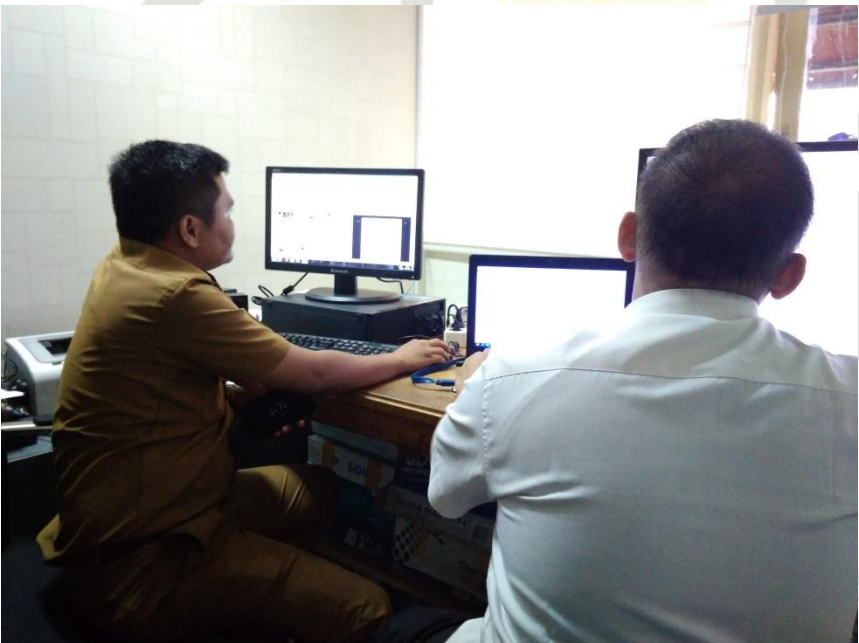
© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

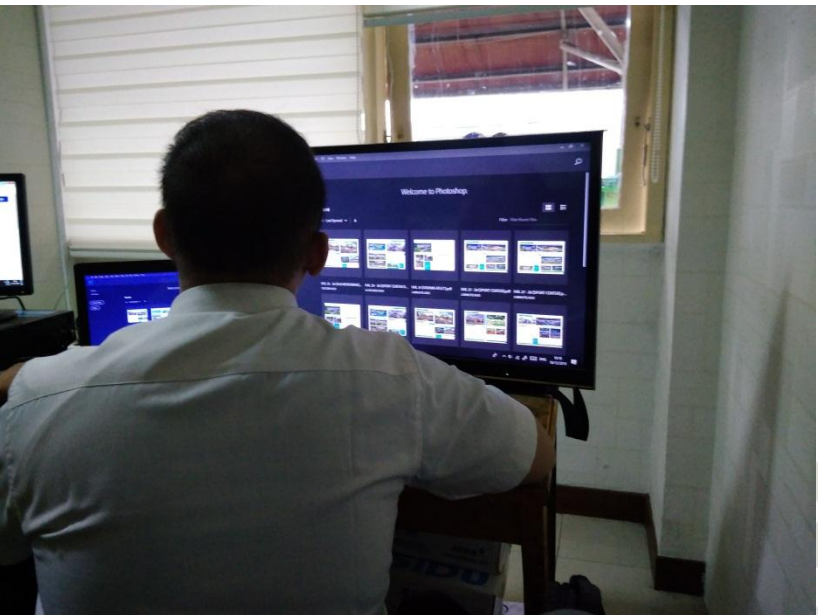


Aktivitas pengeditan postingan dan pengelolaan instagram humas riau



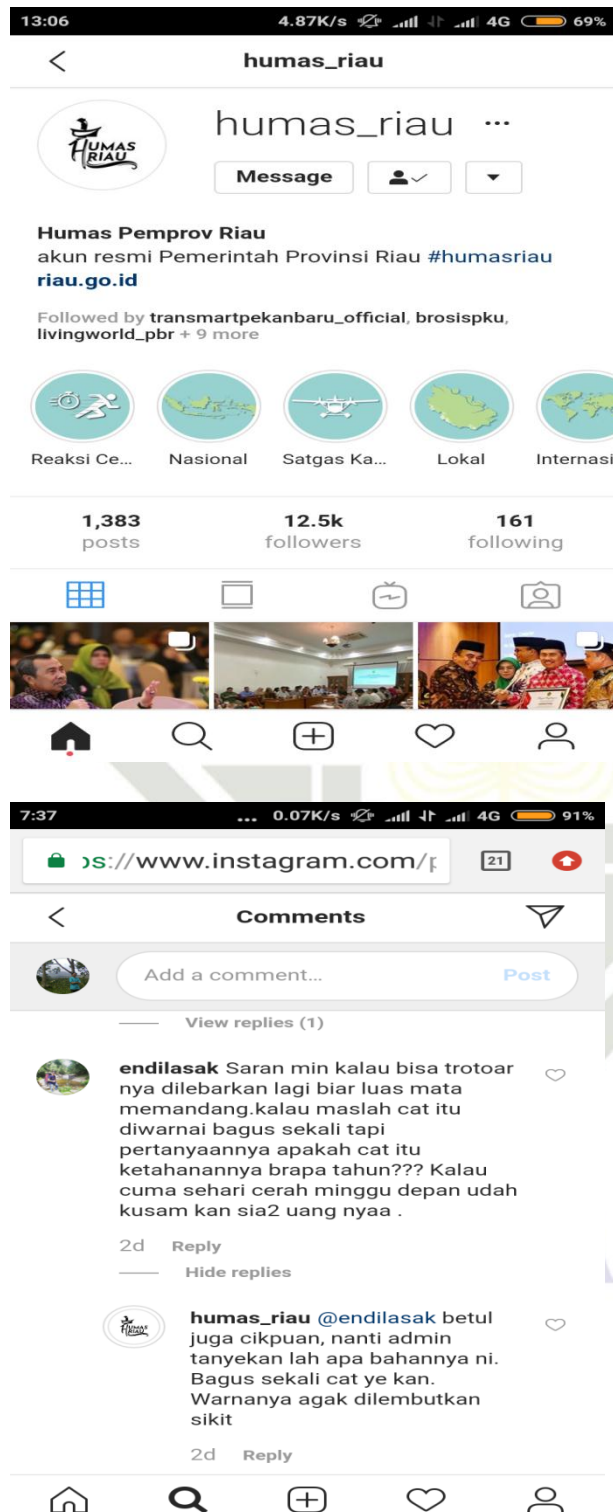
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

Tampilan Akun Instagram Humas Riau

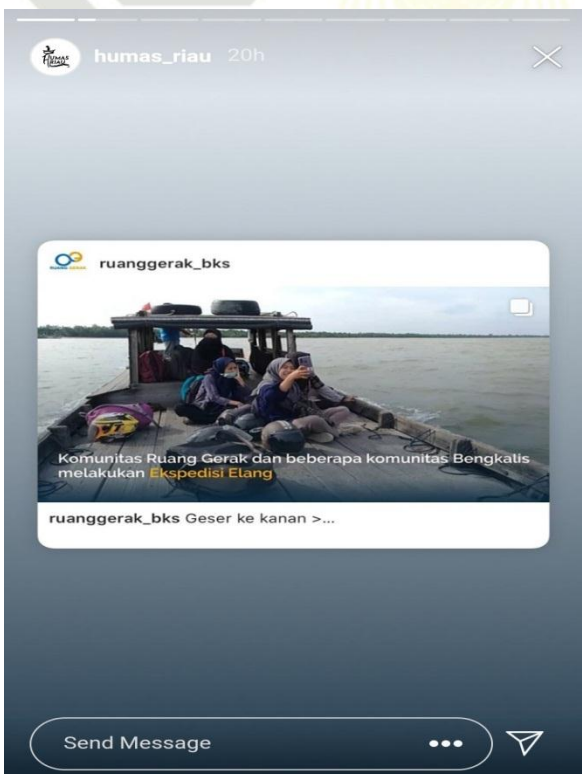


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: lain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/3711/2019
Sifat : Biasa
Lampiran: 1 berkas
Hal : Penunjukan Pembimbing
a.n. **M. Friliando Pratama**

Pekanbaru, 02 Ramadhan 1440 H
07 Mei 2019 M

Kepada Yth.

Tika Mutia, M.I.Kom

Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Suska Riau

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Dengan hormat,

Berdasarkan keputusan pimpinan Fakultas Dakwah dan Komunikasi tentang penetapan judul dan pembimbing skripsi mahasiswa a.n. **M. Friliando Pratama** NIM. 11543101757 dengan judul "**Analisis Management Event Wedding Expo pada Event Organizer Mall Pekanbaru**" saudara menjadi pembimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut.

Bimbingan yang saudara berikan meliputi :

1. Materi / Isi Skripsi
2. Metodologi Penelitian

Kami tambahkan bahwa saudara dapat mengarahkan atau mengubah judul di atas bersama mahasiswa bersangkutan, sejauh tidak mengubah tema atau masalah pokoknya. Kami harapkan bimbingan tersebut dapat selesai dalam waktu **6 (enam) bulan**.

Atas kesediaan & perhatian saudara diucapkan terima kasih.

Wassalam
Dekan,



Dr. Nurdin, M.A.

NIP. 19660620 200604 1 015

Tembusan :

1. Dekan Fakultas Dakwah Dan Komunikasi
2. Ketua Jurusan Komunikasi
3. Mahasiswa ybs



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN

Proposal dengan judul **"IMPLEMENTASI ELECTRONIC PUBLIC RELATIONS (E-PR) HUMAS PEMPROV RIAU MELALUI PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL"** yang di gunakan oleh saudara :

Nama : M. Friliando Pratama

NIM : 11543101757

JURUSAN : Ilmu Komunikasi

Telah di seminarkan pada :

Hari : Rabu

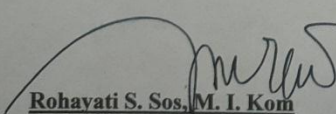
Tanggal : 30 Oktober 2019

Dan dapat di terima untuk penulisan skripsi selanjutnya sebagai salah satu syarat mendapat gelar sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, Riau.

Pekanbaru, 30 Oktober 2019

Penguji I

Penguji II


Rohavati S. Sos., M. I. Kom
NIK. 130 417 020


Darmawati M. I. Kom
NIK. 130 417 026

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 P.O. Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/8383/2019 Pekanbaru, 14 Rabiul Awal 1441 H
Sifat : Biasa 11 November 2019 M
Lampiran: 1 (satu) Eksemplar
Hal : Mengadakan Penelitian

Kepada Yth.
Gubernur Riau
Up. Kepala Dinas Penanaman Modal Dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau
Di Pekanbaru

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Dengan hormat,
Kami sampaikan bahwa mahasiswa kami :

Nama : M. Filiarido Pratama
NIM : 11543101757
Semester : IX (Sembilan)
Jurusan/Prodi : Ilmu Komunikasi

Mengadakan penelitian dalam rangka penyusunan tugas akhir skripsi tingkat Sarjana (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul :

"Implementasi Electronic Public Relations (E-PR) Humas Pemprov Riau melalui Pengelolaan Media Sosial"

Adapun sumber data penelitian adalah :

"Pemprov Riau"

Untuk maksud tersebut kami mohon berkenan memberikan petunjuk-petunjuk dan rekomendasi terhadap pelaksanaan penelitian tersebut.

Demikianlah yang kami sampaikan dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalam
a.n. Rektor,
Dekan,

Dr. Nurdin, MA
NIP. 19660620 200604 1 015

Tembusan :

1. Rektor UIN Suska Riau
2. Mahasiswa yang bersangkutan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Syarif Kasim Riau



PEMERINTAH PROVINSI RIAU DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I & II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jenderal Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39119 Fax. (0761) 39117, PEKANBARU

Email : dpmptsp@riau.go.id

Kode Pos : 28126



032010

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/27972

TENTANG

PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/8383/2019 Tanggal 11 November 2019**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

- | | |
|----------------------|---|
| 1. Nama | : M. FRILIANDO PRATAMA |
| 2. NIM / KTP | : 11543101757 |
| 3. Program Studi | : ILMU KOMUNIKASI |
| 4. Jenjang | : S1 |
| 5. Alamat | : PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : IMPLEMENTASI ELECTRONIC PUBLIK RELATIONS (E-PR) HUMAS PEMPROV RIAU MELALUI PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL |
| 7. Lokasi Penelitian | : BIRO HUMAS PROTOKOL DAN KERJASAMA SETDA PROV RIAU |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 19 November 2019



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :
Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)

DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI RIAU

Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Biro Humas Protokol dan Kerjasama Setda Prov Riau
3. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BIOGRAFI PENULIS



M. Friliando Pratama, Lahir di Pekanbaru pada tanggal 25 Agustus 1997. Anak pertama dari empat bersaudara ini adalah putra dari pasangan bapak Jeffri dan ibu Meilina, S.Pd. Saat ini penulis tinggal di Kota Pekanbaru, Riau. Penulis menempuh pendidikan mulai dari SD Negeri 003 (saat ini SD Negeri 008) kecamatan Rumbai Pesisir, Kota Pekanbaru dan tamat pada tahun 2009, melanjutkan ke SMP Negeri 6 Pekanbaru dan tamat pada tahun 2012, lalu menyelesaikan pendidikan di SMA Negeri 3 Pekanbaru, pada tahun 2015. Pada tahun 2015 penulis melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi Negeri, tepatnya di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, di Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi dengan Konsentrasi Public Relations. Penulis menyelesaikan kuliah Strata Satu (S1) pada tahun 2020.

Semoga dengan penulisan tugas akhir skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif dalam dunia pendidikan. akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi yang berjudul **“Pengelolaan Media Sosial Instagram Oleh Humas Sebagai Media Informasi Publik Pada Pemprov Riau”**.

UIN SUSKA RIAU